

Rapporten

Eerstelijnsklachtenbehandeling

2008

Hier vindt u de volledige tekst van alle Rapporten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling van 2008, zoals wij die toegestuurd gekregen hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan de eerstelijnsklachtenbehandelaars een [vragenlijst](#) gestuurd op basis waarvan zij hun rapport 2008 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](#)

[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 - FIT)

Vlaams Agentschap voor Internationale Samenwerking (VAIS)

Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI)

afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid

afdeling inspectie Economie

IWT-Vlaanderen

Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV)

Onderwijs en Vorming (OV)

Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming

GO! Onderwijs

Hogeschool Gent

UGent

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

departement WVG

agentschap Inspectie WVG

agentschap Jongerenwelzijn deel 1

agentschap Jongerenwelzijn deel 2

Kind en Gezin - deel 1

Kind en Gezin - deel 2

Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel

Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem

UZ Gent

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

afdeling Informatie en Ondersteuning (Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid)

afdeling Preventie, Eerstelijn en Thuiszorg

Vlaams Zorgfonds

Vlaamse Zorgkas

Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM)

Vlaams ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media

BLOSO

Vlaamse Opera

VRT - De Vlaamse Radio- en Televisieomroep - deel 1

VRT - De Vlaamse Radio- en Televisieomroep - deel 2

Werk en Sociale Economie (WSE)

departement Werk en Sociale Economie

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

Aquafin - deel 1

Aquafin - deel 2

Aquafin - deel 3

Aquafin - deel 4

departement Leefmilieu, Natuur en Energie

OVAM - Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Vlaams Energieagentschap

Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)

Vlaamse Landmaatschappij (VLM)

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)



Mobiliteit en Openbare Werken (MOW)

De Lijn - deel 1

De Lijn - deel 2

De Lijn - deel 3

Wegen en Verkeer - deel 1

Wegen en Verkeer - deel 2

Vlaams Verkeerscentrum

afdeling Technische Ondersteunende Diensten - afdeling Betonstructuren

De Scheepvaart

Waterbouwkundig Laboratorium

Waterwegen en Zeekanaal

Internationale Luchthaven Antwerpen

Internationale Luchthaven Oostende-Brugge

agentschap voor Martieme Dienstverlening en Kust

afdeling Juridische Dienstverlening

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO)

departement RWO - deel 1

departement RWO - deel 2

agentschap RO Vlaanderen

agentschap Wonen Vlaanderen

agentschap Inspectie RWO

VMSW - Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

ABC

Bouwmaatschappij van Temse

Brugse Maatschappij voor Huisvesting - deel 1

Brugse Maatschappij voor Huisvesting - deel 2



c.v. voor Huisvesting - Gewest Aalst
De Gentse Haard
De Goede Werkmanswoning
De Heibloem
De Ideale Woning
De Leie
De Mandel
De Mandelbeek
De Nieuwe Haard
De Noorderkempen
De Oostendse Haard
De Zonnige Woonst
Deinse Sociale Bouwmaatschappij
Dendermondse Volkswoningen
Diest-Uitbreiding
Dijledal - deel 1
Dijledal - deel 2
Eigen Dak
Eigen Gift - Eigen Hulp
Eigen Haard - Zwevegem
Eigen Haard is Goud Waard - Lauwe
Eigen Haard is Goud Waard - Oostende
Eigen Woning
Elk Zijn Dak
Elk Zijn Huis
Geelse Bouwmaatschappij
Gewestelijke Maatschappij voor Kleine Landeigendom
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting
Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw
Gezellige Woningen
Goed Wonen Rupelstreek
Goedkope Woning
Hasseltse Huisvestingsmaatschappij
Helpt Elkander
Het Lindenhof
Huisvesting Scheldevallei
Huisvesting Zennevallei
Huisvestingsmaatschappij Heist-op-den-Berg
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting
Izegemse Bouwmaatschappij
Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting
Kempisch Tehuis

Kleine Landeigendom Klein-Brabant
Kleine Landeigendom Tongeren
Maaslands Huis
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen
Mechelse Goedkope Woning - deel 1
Mechelse Goedkope Woning - deel 2
Merelbeekse Sociale Woningen
Nieuw Sint-Truiden
Ninove-Welzijn
Mijn Huis
Nieuw Dak
Ons Dorp
Ons Onderdak
Providentia
Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting Willebroek
Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting
Sociale Bouwmaatschappij voor Schelle
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij arro Dendermonde
Sociale Huisvestingsmaatschappij Denderstreek
Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen
Sociaal Wonen arro Leuven - deel 1
Sociaal Wonen arro Leuven - deel 2
Tieltse Bouwmaatschappij
Tongershuis
Tuinwijk
Turnhoutse Maatschappij voor de Huisvesting
Vivendo
Volkshaard
Volkswelzijn
Volkswoningbouw
Volkswoningen van Duffel
Vooruitzien - deel 1
Vooruitzien - deel 2
Waasse Landmaatschappij
Wonen
WoninGent
Woonhaven Antwerpen
Woonmaatschappij IJzer en Zee
Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij - deel 1
Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij - deel 2
Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij - deel 3
Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij - deel 4
Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij

Kabinetten van de VLAAMSE Regering

Minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering

Minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel

Minister van Financiën, Begroting en Ruimtelijke Ordening

Minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen

Minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur

Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Minister van Werk, Onderwijs en Vorming



Lijst van overheidsdiensten en instellingen die ons mededeelden dat zij in 2008 geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben

afdeling Beleid, Mobiliteit en Verkeersveiligheid

afdeling Communicatie

afdeling Geotechniek

afdeling Haven- en Waterbeleid

afdeling Hogeschool West-Vlaanderen

afdeling Kust

afdeling Maritieme Toegang

afdeling Metaalstructuren

afdeling Preventie, Eerstelijns en Thuiszorg

afdeling Toezicht Volksgezondheid

departement Internationaal Vlaanderen

De Rand vzw

Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek

Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (ILVO)

Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA)

Vlaams Instituut voor Onroerend Erfgoed (VIOE)

Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO)

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Brabantse Huisvestingsmaatschappij

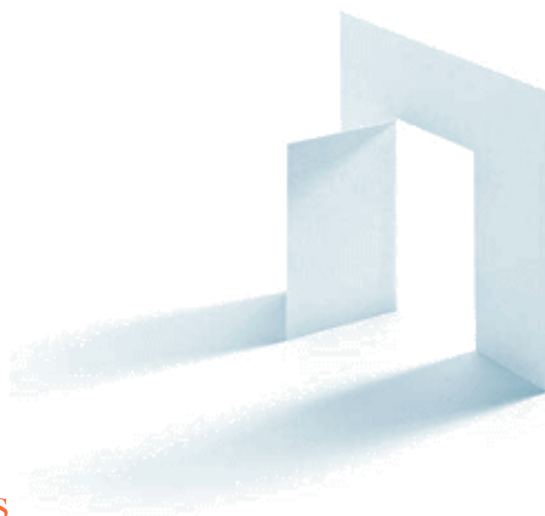
Huisvesting Tienen

Kleine Landeigendom Het Volk

Kleine Landeigendom Zuiderkempen

Lierse Maatschappij voor de Huisvesting

Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting



Nederlands

English

Vlaamse Ombudsdienst

Heeft een Vlaamse overheidsdienst u niet behandeld zoals het hoort?
Dan kunt u een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.
Daar zijn voor u geen kosten aan verbonden.

U wil
een klacht
indienen

Vragenlijst voor het verslag 2008 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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-15 dagen:	2
	meer dan 15 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:		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:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	1
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:	
	mail:	2
	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.

Geen indeling in inhoudelijke categorieën.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De twee ingediende klachten zijn ontvankelijk, één ervan is deels gegrond en één ongegrond. De deels gegronde klacht is 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 klachten komen binnen via mail en worden rechtstreeks door de burger (onderneming/particulier) zelf ingediend zonder tussenpersoon.

De ombudsnormen zijn de hiernavolgende norm:

- *Goede uitvoeringspraktijken en administratieve nauwkeurigheid:* deze klacht houdt verband met de geo-loketten. Volgens de klager zouden deze gebruiksonvriendelijk zijn en zou er een niet aflatende stroom van defecten zijn. De software zou hopeloos achterhaald zijn maar er zou geen alternatief zijn voor het bekomen van officiële documenten.
- *Flotte bereikbaarheid* van de geo-loketten. De klager (particulier) slaagt er niet meer in kaarten te openen

onder de geoloketten, waar hij dit vroeger wel kon.

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 goede uitvoeringspraktijken en administratieve nauwkeurigheid: er werd een antwoord geformuleerd op elk van de verzuchtingen van de klager inzake de gebruiksonvriendelijkheid en het voorkomen van defecten. Veelal waren de problemen te wijten aan verkeerd gebruik door de klager en was de klacht derhalve ongegrond. Inzake de actualisering van de geoloketten heeft de klager in zekere zin gelijk, doch is AGIV deels afhankelijk van derden voor het up-to-date houden van de gegevens. Bovendien zijn de geoloketten louter informatief, voor het verkrijgen van officiële plannen dient de burger zich nog steeds te richten tot de gemeente.
- Inzake de bereikbaarheid van de geo-loketten: de problemen van de klager waren ongegrond want te wijten aan een verkeerde instelling op zijn PC. Er werd desalniettemin meermaals (telefonisch) contact opgenomen met de persoon in kwestie en er werd via de telefoon technische bijstand verleend.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 ongeoorloofd.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	9,5

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:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	1
	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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
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:	5
	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: <ul style="list-style-type: none"> • Klachtenmanager 	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.

Indeling in inhoudelijke categorieën is niet echt mogelijk gezien het lage aantal klachten. Daarom hieronder een indeling op basis van toegepaste ombudsnorm:

- 1) 3 Klachten m.b.t. ontoereikende informatieverstrekking: gevolg van foutieve handeling door de voorlichter of ontoereikende informatiescripts:
 - 3 gegronde, 0 deels gegronde en 0 ongegronde klachten
 - 1 opgeloste, 0 deels opgeloste en 2 onopgeloste klachten
- 2) 2 klachten m.b.t. onvoldoende bereikbaarheid: gevolg van onvoorziene drukte of evolutie in de telefoniesector:
 - 2 gegronde, 0 deels gegronde en 0 ongegronde klachten
 - 1 opgeloste, 0 deels opgeloste en 1 onopgeloste klacht
- 3) 2 klachten m.b.t. te lange behandeltermijn: gevolg van het niet respecteren van gemaakte afspraken door back office (maakt geen deel uit van het CPVI):
 - 2 gegronde, 0 deels gegronde en 0 ongegronde klachten
 - 2 opgeloste, 0 deels opgeloste en 0 onopgeloste klachten
- 4) 1 klacht m.b.t. onheuse bejegening: gevolg van fout door voorlichter:
 - 1 gegronde, 0 deels gegronde en 0 ongegronde klachten
 - 0 opgeloste, 1 deels opgeloste en 0 onopgeloste klachten

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Gelet op het aantal klachten (8) t.o.v. het totale aantal contacten bij 1700 (367.116) is een inhoudelijke bespreking en evaluatie van het klachtenbeeld minder relevant.

Het merendeel van de klachten had betrekking op enerzijds een onvolledige of zelfs foutieve informatieverstrekking en anderzijds een onvoldoende bereikbaarheid. Beide aspecten (inhoudelijke kwaliteit en een vlote bereikbaarheid) van de dienstverlening worden dagelijks nauwlettend in het oog gehouden. De controle hierop zit ingebakken in de interne werkprocessen van het CPVI. Het lage aantal en de inhoud van de klachten in 2008 wijzen niet op 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?

N.a.v. een klacht werd naast het 078-nummer voor de dossierlijn Studietoelagen ook een 02-nummer ter beschikking gesteld voor de burger.

N.a.v. klachten waarbij individuele voorlichters een fout hadden gemaakt, werd aan de betrokken voorlichters feedback en extra training gegeven.

N.a.v. klachten i.v.m. een te lange behandeltermijn voor het behandelen van escalaties door de back offices, zullen er in 2009 afspraken worden opgemaakt tussen het CPVI en de back offices waarmee op een structurele manier wordt samengewerkt.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over het klachtenmanagement

Vlaams ministerie van Bestuurszaken Managementondersteunende diensten Klachtendienst Bestuurszaken
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord		
	0-45 dagen:	9 klachten
	meer dan 45 dagen:	2 klachten
	gemiddelde:	20 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	5
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid		
	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	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:	1
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:	1
	mail:	9
	telefoon:	1
	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:	

2. Inhoud van de klachten

Drie klachten waren gegrond.

1. *Aangezien het dwangtoezicht, zoals geregeld in artikel 261 van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, aan de toezichthoudende overheid de mogelijkheid biedt, na een schriftelijke ingebrekestelling, een commissaris te gelasten zich ter plaatse te begeven om "de maatregelen ten uitvoer te brengen die in rechte zijn voorgeschreven" -- dit is echter een uitzonderlijke vorm van bestuurlijk toezicht dat alleen kan worden toegepast wanneer er sprake is van manifeste onwil of nalatigheid van de gemeente om haar wettelijke verplichting na te komen -- heeft de klachtendienst Bestuurszaken gemeend dat de Vlaamse toezichthoudende overheid de gemeente [...] ten minste regelmatig had kunnen (of moeten) aansporen om de voetweg opnieuw vrij te maken en te onderhouden en dit dossier bijgevolg ook nauwgezet had moeten opvolgen tot een definitieve oplossing van de zaak. Helaas heeft de klachtendienst vastgesteld dat ook zij weinig of geen medewerking van de afdeling [...] met betrekking tot dit dossier heeft verkregen.*

Kwalificatie:

De klacht was gegrond wegens schending van volgende ombudsnormen:

- overeenstemming met het recht: de toezichthoudende overheid staat in voor de correcte toepassing van de regelgeving;

- goede uitvoeringspraktijk: een goede toezichthoudende overheid werkt nauwkeurig en reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig.

2. *De klacht was gegrond voor zover de overheid verweten werd de tuin aan haar gebouw niet te onderhouden en aldus hinder aan haar naburen te veroorzaken; de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk" was geschonden; de klacht werd voldoende hersteld.*

Het gebouw aan de Beenhouwersstraat 108 te 8000 Brugge werd, sinds de gewesten bevoegd zijn voor het landbouwbeleid (dit is vanaf 1 januari 2002), krachtens artikel 12 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen overgedragen aan het Vlaams Gewest. Het koninklijk besluit dat de voorwaarden en de nadere regeling van die eigendomsoverdracht bepaalt, was echter nog niet getroffen.

Het behoort aan de overheid die het eigendomsrecht verwerft om aan dat gebouw, waarvan er sinds jaren geen gebruik meer wordt gemaakt, een nieuwe bestemming te geven of dat gebouw te vervreemden. De eigendomsoverdracht naar het Vlaams Gewest dient daarom zo spoedig mogelijk eerst definitief geregeld te worden.

3. *De afdeling [...] beantwoordde op 30 april de e-mail van het bedrijf van 9 april met een stand van zaken en verontschuldigde zich ook voor "het laat beantwoorden van deze mail en het nog steeds niet ontvangen van een bestelbon". De afdeling [...] had aan de klachtendienst Bestuurszaken meegedeeld dat het beantwoorden van gsm-oproepen soms beperkt bleef tot het versturen van een voice-mail.*

Tussen de dag waarop de afdeling [...] de pro-forma factuur ontving en de dag waarop de goedgekeurde bestelbon aan het bedrijf werd toegestuurd, verliepen bijna twee maanden. Het goedkeuringsproces vertoonde een mankement.

De wijze waarop de opdracht voor het bedrijf tot stand was gekomen, kon volgens de klachtendienst eenvoudiger. Artikel 122, 1° K.B. 8 januari 1996 overheidsopdracht en, laat het opdrachtgevend bestuur immers toe om de opdracht via onderhandelingsprocedure tot stand te brengen gewoon met een aangenomen factuur wanneer het goed te keuren bedrag van de opdracht, zonder BTW, niet hoger ligt dan 5.500 euro.

Het volstond immers, nadat het bedrijf telefonisch was gecontacteerd om de herstelling uit te voeren en de prijs ervan te bepalen, die opdracht schriftelijk te bevestigen en het bedrijf toe te laten zijn definitieve factuur voor de uitgevoerde herstelling te versturen, waarna het opdrachtgevend bestuur de factuur voor betaling had kunnen goedkeuren en

betalen.

Kwalificatie:

De klacht was gegrond wegens schending van volgende ombudsnormen:

- deugdelijke correspondentie:

de manier waarop een overheidsdienst omgaat met e-mails 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;

- vlotte bereikbaarheid:

de overheidsdiensten moeten telefonisch voldoende bereikbaar zijn;

- goede uitvoeringspraktijk:

een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig en herstelt fouten tijdig;

- redelijke behandeltermijn:

de overheid moet handelen binnen een redelijke termijn.

Maar de klacht is hersteld.

3. Klachtenbeeld 2008

Het aantal officieel geregistreerde klachten was beperkt. Elf in totaal, waarvan er vijf onontvankelijk waren. Met betrekking tot vier van de vijf onontvankelijke klachten achtte de klachtendienst Bestuurszaken zich onbevoegd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Geen concrete realisaties of voorstellen in 2008

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Er zijn in 2008 geen wijzigingen in de procedure aangebracht.

Suggesties?

Geen.

Vincent Laevens
adjunct van de directeur
klachtenbehandelaar



Departement Bestuurszaken
Afdeling Managementondersteunende Diensten
Klachtendienst Bestuurszaken
Boudewijnlaan 30 bus 38
1000 Brussel
tel.: 02 553 51 02 | fax: 02/553 52 19
vincent.laevens@bz.vlaanderen.be
<http://bz.vonet.be/mod>

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Toerisme Vlaanderen

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:	

Aantal onontvankelijke klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke	Al eerder klacht ingediend:	
-------------------------------	------------------------------------	--

klachten volgens reden van onontvankelijkheid	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:	3
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	3
	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:	3
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
	Redelijke behandeltermijn:	
	Efficiënte coördinatie:	
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse	3
	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.

De klachten die in 2008 bij het agentschap Toerisme Vlaanderen binnenkwamen hadden betrekking op de nood aan af of ongenoegen ten gevolge van gebrek aan informatie.

Voor één persoon was de geldigheidsduur van de vakantiecheque niet duidelijk. Ook uitten buurtbewoners hun ongenoegen rond investeringen in jeuginfrastructuur door Toerisme Vlaanderen en de daarmee gepaard gaande werken.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De klachten handelden dus hoofdzakelijk rond een vraag tot aanvullende informatie.

Eén klacht handelde over een hotel en valt dus wat niet te kwalificeren als een beleidshandeling van het agentschap Toerisme Vlaanderen conform het klachtendecreet. Deze klacht werd door de betrokken dienst zelf opgevolgd.

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.

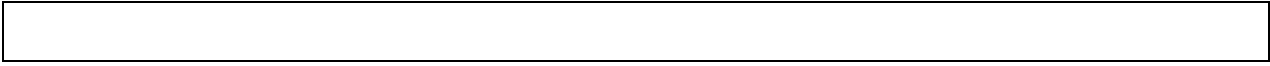
Het is eveneens de bedoeling om de klachtenbehandeling en de daarmee samenhangende procedure nog eens op te frissen bij het personeel.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Flanders Investment & Trade (i.e. Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	25
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	29

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
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	30
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	13

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	16
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	2
Actieve dienstverlening:	2
Deugdelijke correspondentie:	6
Vlotte bereikbaarheid:	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	5
Redelijke behandeltermijn:	4
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:	21
	telefoon:	5
	fax:	2
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	28
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	1
	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.

Gegrontheid

Zie voorafgaande overzichtstabellen.

Oplossingsgraad

Van de 17 (deels) gegronde klachten is er slechts 1 onopgelost gebleven. De overige 16 klachten zijn volledig opgelost.

Per ombudsnorm

Zie voorafgaande overzichtstabellen & de hierna volgende opmerkingen bij '3. Klachtenbeeld 2008'

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

In 2008 komt 90% van de klachten (28 op 31) bij Flanders Investment & Trade rechtstreeks van de burger. Dit toont aan dat de trendwijziging van 2007 zich voortzet en de burger steeds makkelijker rechtstreeks toegang tot F.I.T. vindt.

Slechts één klacht krijgt het label onontvankelijk opgekleefd. De meerderheid van de klachten wordt als (deels) gegronde geklasseerd. Toch blijken 14 van de 30 ontvankelijke klachten ongegrond. Het betreft hier vooral laattijdigheid bij het indienen van dossiers/bewijsstukken of het betwisten van negatieve beslissingen inzake subsidietoekenning.

Net zoals in 2007 komt het frequent voor dat men een klacht volgens een aantal van de ombudsnormen kan categoriseren.

Waar in 2007 ruim de helft van de (deels) gegronde klachten betrekking had op het luik deugdelijke correspondentie, is dit in 2008 nog slechts 35% (6 van de 17). In het klachtenbeeld van 2008 zijn ook de categorieën 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' en 'Redelijke behandeltermijn' van tel.

De registratie van behandelingstermijnen en doorlooptijden is in 2008 merkbaar verbeterd t.o.v. 2007. Voor al de geregistreerde klachten is een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Bij ruim 80% van de klachten wordt de voorgeschreven maximumtermijn van 45 dagen gerespecteerd en een klacht wordt gemiddeld binnen de 29 dagen 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 driemaandelijke samenkomst van een klachtenteam dat rapporteert aan de Directieraad (opgestart in 2007) werd ook in 2008 voortgezet.

Een aantal concrete voorstellen voor het optimaliseren van de dienstverlening van de dienst FinStim zullen worden besproken met het Afdelingshoofd Financiën en IT in het eerste kwartaal 2009.

Ook werkt F.I.T. continue aan het verbeteren van de klanttevredenheid via o.a. ad hoc bevestigingen na acties. In 2008 heeft F.I.T. een algemeen project rond hoffelijkheid gerealiseerd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Op 15 december 2007 werd een nieuwe kwaliteitsverantwoordelijke aangenomen. In januari 2008 nam deze de functie van klachtencoördinator over van de verantwoordelijke beheersovereenkomst. In het eerste kwartaal van 2008 herzag de kwaliteitsverantwoordelijke de klachtenprocedure. In de loop van 2008 werden rond deze vernieuwde klachtenprocedure infosessies gegeven voor de (binnen- en buitenlandse) medewerkers van F.I.T. Dit heeft de responsabilisering op afdelings- en dienstniveau aanzienlijk bevorderd.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VAIS

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:	
	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:	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:	

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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Klacht nav verkeerd afgelopen gesprekken over arbeidsvoorwaarden van eerst gerangschikte kandidaat voor de betrekking van vertegenwoordiger van het agentschap in Malawi.

In de klacht werden geen eisen gesteld, Klager vroeg enkel aandacht te geven aan de inhoud van zijn klacht en vernam graag de bevindingen van het agentschap. Hij heeft een uitgebreid antwoord gekregen.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap Ondernemen

Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid

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:	0
	gemiddelde:	20,8

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:	18
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	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:	8
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
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:	11
	mail:	7
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	14
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- BEA (16):
 - o 10 gegronde klachten waarvan:
 - 8 opgelost m.b.t. niet correcte beslissing
 - 1 opgelost m.b.t. onheuse bejegening
 - 1 opgelost m.b.t. onvoldoende bereikbaarheid
 - o 6 ongegronde klachten
- Groeipremie (2): 2 ongegronde klachten

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

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. Een kleiner aantal klachten (BEA) had betrekking op de late storting van de onderneming aan de externe beheerder (art. 18 van het ministerieel besluit van 31 maart 2006) en op de aanvraag van de subsidie na de start van het project (art. 8 van het besluit van de Vlaamse Regering van 16 december 2005).

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten is gedaald van 28,3 naar 20,8 dagen. Alle klachten werden binnen de termijn van 45 dagen behandeld.

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 2008 een aantal maatregelen genomen m.b.t. de maatregel BEA:

Technologische aanpassingen

De BEA-applicatie optimaal te laten functioneren is van groot belang voor de maatregel. De applicatie opvolgen is een voltijdse taak. Binnen het team van BEA werd daarom de functie van applicatieverantwoordelijke gecreëerd, alsook een backup voor deze functie.

BEA is een applicatie gebouwd door DEVOTEAM en beheerd door EDST. Dergelijke samenwerking noodzaakt overleg en rapporterings- en opvolgingstools.

Wat overleg betreft is er een maandelijks tripartite georganiseerd tussen de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, DEVOTEAM en EDST. Hier worden eventuele onbeschikbaarheden van de applicatie besproken, alsook afspraken gemaakt wanneer oplossingen in productie worden gesteld.

Maandelijks zit de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid samen met EDST om de statussen te overlopen van gemelde incidenten.

Verskil tussen beide overlegmomenten schuilt hem voornamelijk in het feit dat de tripartite een overlegmoment is voor alle applicaties van afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid. Het andere overlegmoment is uitsluitend over de BEA-applicatie.

Wanneer de BEA-applicatie onbeschikbaar is, wordt dit telefonisch gemeld via de servicedesk van EDST. Hierdoor

wordt het probleem met de hoogste prioriteit behandeld.

Voor de melding en het beheer van IT-problemen wordt sinds 2008 gewerkt met de JIRA-toepassing. Deze toepassing wordt beheerd door EDST. De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid en DEVOTEAM hebben toegang tot de toepassing. Problemen, incidenten worden via deze toepassing gemeld en opgevolgd.

Oplossingen via data-aanpassingen (= individuele problemen) zijn mogelijk via de maandelijkse releases. Elk kwartaal is er ruimte voorzien voor het aanleveren van oplossingen voor eventuele bugs (= problemen van structurele aard) in de applicatie.

Inhoudelijke aanpassingen

Het ministerieel besluit van 7 oktober 2008 tot wijziging van het ministerieel besluit van 31 maart 2006 zorgde er voor dat de termijn om een aanvraag in te dienen na het afsluiten van de overeenkomst of de inschrijving werd verlengd van 14 naar 30 kalenderdagen.

Op basis van de verschillende evaluaties van de bestaande steunmaatregel wordt in 2008 een nieuwe maatregel ontworpen “de KMO-portefeuille” (besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten en het ministerieel besluit van 1 januari 2009 tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten) die de bestaande BEA-maatregel vervangt.

De belangrijkste wijzigingen zijn:

- de overgang van een tweejaarlijkse cyclus naar een jaarlijkse cyclus;
- de steunpercentages en de steunplafonds werden verhoogd;
- de pijler mentorschap en kennisoverdracht werden vervangen door 2 nieuwe pijlers “advies voor internationaal advies” en “technologieverkenning” en in de pijler advies is verhoogde steun mogelijk voor strategisch advies;
- de erkennings-, schorsings-, en uitsluitingsprocedure werd vereenvoudigd;
- cateringkosten worden gedeeltelijk aanvaard;
- wettelijk verplichte opleidingen worden toegelaten;
- de betaling van het aandeel van de onderneming in meerdere malen is niet meer mogelijk;
- om veiligheidsredenen is de toegang tot de applicatie enkel mogelijk via E-id of federaal token.

Dit instrument zal het aantal klachten verminderen door o.a. de volgende nieuwigheden op het vlak van de procedure:

- geen termijn meer om aanvraag in te dienen na het afsluiten van de overeenkomst of de inschrijving (artikel 17 ministerieel besluit van 1 januari 2009);
- de voorwaarde om een aanvraag in te dienen voor start van project is versoepeld (artikel 19, tweede lid, ministerieel besluit van 1 januari 2009);
- de termijn waarbinnen de dienstverlener de subsidieaanvraag moet bevestigen is verlengd (artikel 20 ministerieel besluit van 1 januari 2009);
- de termijn waarbinnen het aandeel van de onderneming moet ontvangen zijn door de externe beheerder is verlengd (artikel 21 ministerieel besluit van 1 januari 2009). Er wordt nog altijd vertrokken van de ontvangstdatum van het aandeel van de onderneming aangezien de elektronische applicatie alleen deze datum kan controleren. Om eventuele misverstanden te vermijden wordt aan de onderneming een herinneringsmail verstuurd omtrent het tijdig storten van hun aandeel;
- op het einde van de jaarlijkse cyclus wordt het aandeel van de onderneming, dat niet werd gebruikt om de dienstverlener te betalen, automatisch terugbetaald aan de onderneming (artikel 28, 5°, ministerieel besluit van 1 januari 2009).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Op de website van het Agentschap Economie werd in de loop van 2008 het klachtenformulier geïntroduceerd. Ondernemingen kunnen voortaan hun klachten via deze weg formuleren naast de reeds bestaande mogelijkheden.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: afdeling Inspectie Economie van het Agentschap Economie

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

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

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:	1
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:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	0
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	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.

Er werd slechts één klacht behandeld, die onontvankelijk bleek te zijn omdat de klacht betrekking had op feiten die langer dan een jaar (zelfs meer dan twee jaar) voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Er werd slechts één klacht behandeld, die onontvankelijk bleek te zijn omdat de klacht betrekking had op feiten die langer dan een jaar (zelfs meer dan twee jaar) voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden. Op de in de klacht vermelde feiten werd bovendien reeds vroeger gereageerd.

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 kader van onze structurele aanpak van subsidiemisbruik en –fraude streven we naar een zo objectief mogelijk (én feitelijke) verslaggeving van onderzoeksdaden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 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:	1

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

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 categorie: procedure van behandeling

Klacht 01/2008 deels gegrond, na detailonderzoek deels opgelost.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Klacht 01/2008

Een bedrijfsklant diende klacht in bij het IWT over de vertraagde behandeling van zijn aanvraag achtergestelde lening door het Vinnof. Het IWT verklaarde de klacht ontvankelijk voor zover het de behandeling in het IWT zelf betrof, en verklaarde de klacht onontvankelijk voor zover het de behandeling door het Vinnof betrof. Het IWT kon aan de vertraagde beslissing door het Vinnof niets verhelpen, maar heeft wel zijn interne procedures aangepast om de uitbetaling van toegekende steun te ontkoppelen van de toekenning van de achtergestelde lening. Op deze wijze moeten de klanten niet meer wachten op de uitbetaling van toegekende steun tot het moment dat het Vinnof zijn beslissing heeft bekrachtigd. De concrete vertraging in het dossier van de klant zelf kon niet verholpen worden door het IWT omdat dit niet in zijn bevoegdheid ligt. De klacht en de beslissing van het IWT werd wel integraal overgemaakt aan het Vinnof.

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 heeft het IWT zijn interne procedure i.v.m. de uitbetaling van toegekende steun aangepast. De oorspronkelijke regeling voorzag dat het IWT met het verzenden van de steunovereenkomst wachtte tot dat de leningovereenkomst ondertekend terug was van het Vinnof. Vandaag wordt de steunovereenkomst meteen na beslissing door het DC aan de klant gezonden. Hierdoor wordt vermeden dat bij een vertraagde ondertekening van de leningovereenkomst ook de steun vertraging zou oplopen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure is niet gewijzigd tegenover het jaar 2007.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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:	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:	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:	
	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.

1 gegronde, opgeloste klacht.

Norm : correcte bejegening.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Er was slechts 1 klacht, hierboven behandeld.

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?

Verandering van naamkaartjessysteem bij SERV-studiedagen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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](#)

**KLACHTENRAPPORT
IN HET KADER VAN HET
DECREET KLACHTRECHT
VERSLAG 2008**



**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 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008	3
2.2	 Afdelingen met klachten	7
2.2.1	Arbeidsvoorwaardenbeleid	7
2.2.2	Ondersteuningsbeleid	10
2.2.3	Instellingen en leerlingen secundair onderwijs en volwassenenonderwijs	13
2.2.4	Internationale relaties onderwijs	16
2.2.5	Personeel basisonderwijs en centra voor leerlingenbegeleiding	19
2.2.6	Advies en ondersteuning onderwijspersoneel	23
2.2.7	Personeel secundair onderwijs en deeltijds kunstonderwijs	26
2.2.8	Scholen basisonderwijs en centra voor leerlingenbegeleiding	29
2.2.9	Scholen secundair onderwijs en deeltijds kunstonderwijs	33
2.2.10	Hoger onderwijs	36
2.2.11	Volwassenenonderwijs	39
2.2.12	Studietoelagen	43
2.3	 Afdelingen zonder klachten	51
<u>3</u>	<u> Globale evaluatie</u>	<u>52</u>
3.1	 Vaststellingen voor 2008	52
3.2	 Nieuwe ontwikkelingen	53
<u>4</u>	<u> BIJLAGEN</u>	<u>54</u>
4.1	 Definitie klacht	54
4.2	 Klachtendecreten	57
4.3	 Aanbevelingen	75
4.3.1	Thematische aanbevelingen voor onderwijs door de Vlaamse Ombudsdienst	75
4.4	 Enkele klachtencoördinatoren/ombudsdiensten	80
4.5	 Klachtencoördinatoren Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming en Agion	82

1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming én het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION). 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.

2 KLACHTENBEELD

2.1 GLOBALE CIJFERS 2003, 2004, 2005, 2006, 2007 EN 2008

Tabel 1: Klachtenbeeld 2003/2004/2005/2006/2007/2008

Kwantitatieve gegevens		2003	2004	2005	2006	2007	2008
Totaal aantal klachten	Totaal	126	158	119	121	160	219
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	124	143	112	110	156	203
	Onontvankelijk	2	15	7	11	4	16
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend						
	Meer dan een jaar voor indiening						
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend					1	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1	1				
	Kennelijk ongegrond			1			1
	Geen belang		1				
	Anoniem						1
	Beleid en regelgeving			3	4	1	2
	Geen Vlaamse overheid	1	13	3	7	1	10
	Interne personeelsaangelegenheden					1	2
Aantal klachten volgens de drager	Brief	100	104	61	72	119	118
	Mail (en 1 mail + brief)	17	21	35	29	30	88+1 = 89
	Telefoon	6	28	19	16	9	12
	Fax	1	5	1	1	2	
	Bezoek			3	3		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	48	72	41	49	62	116
	Via kabinet	2	4	6	4	8	12
	Via Vlaamse Ombudsdienst	62	73	48	57	86	72
	Via georganiseerd middenveld	1	1	2	1		6

	Andere kanalen	13	8	22	10	4	13
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2,67	4,44	3,47	3,09	5,1	3,54
	Mediaan	1,00	3,00	1,00	1,00	4	1,00
	0-10 dagen	75	84	54	69	107	151
	> 10 dagen	3	4	1	0	8	11
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	18,28	19,52	24,17	25,83	34,45	30,14
	Mediaan	11,00	14,50	20,00	20,00	33,50	25,50
	0-20 dagen	74	92	60	62	49	86
	21-45 dagen	42	60	49	53	86	104
	46-90 dagen	3	6	9	4	15	18
	>90 dagen	0	0	1	2	6	8
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	64	57	25	17	48	64
	Deels gegrond	2	30	21	28	35	58
	Ongegrond	50	56	66	65	73	81
	Nog niet afgehandeld	8					
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	53	79	41	33	69	102
	Deels opgelost	13	7	4	5	6	10
	Onopgelost		1	1	7	8	10
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	36	16	14	10	17	28
	Te lange behandeltermijn	14	33	10	9	30	43
	Ontoereikende informatieverstrekking	11	22	13	11	26	24
	Onvoldoende bereikbaarheid			1		2	
	Onheuse bejegening	5	7	2	2	5	10
	Andere		9	6	13	3	17

In 2008 werden 219 klachten geregistreerd tegenover 160 klachten in 2007. 2008 is dus het jaar met het meeste aantal klachten.

De brief blijft ook nu de belangrijkste drager. 53,88% van de klachten bereikt via deze weg de administratie.

Klachten die via mail binnenkomen, scoren opmerkelijk hoger dan de voorbije jaren (40,63%).

De telefoon blijft er nog verder op achteruit gaan en boekt het op één na laagste resultaat van de afgelopen 7 jaar: 12 klachten of 5,4%.

Het grootste deel van de geregistreerde klachten (52,69%) bereikt de administratie rechtsreeks van de burger in tegenstelling tot de vorige jaren waar dit via de Vlaamse ombudsdienst gebeurde. De twee belangrijkste kanalen blijven nog altijd de burger zelf die zijn weg naar de administratie vindt én de Vlaamse ombudsdienst.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding ligt met 3,5 dagen, ongeveer anderhalve dag lager dan het voorbije jaar (5,1 dagen). De mediaan is ook opmerkelijk gedaald: van 4 naar 1 en staat weer op zijn laagste peil sinds 2002.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2008 op 30,14. Dit is het op één na (34,45 in 2007) hoogste sinds 2002. Aan de stijgende trend die zich jaar na jaar doorzette met uitzondering van 2003 is dus duidelijk een einde gekomen. 8 klachten werden na een termijn > 90 dagen meegedeeld en voor 3 klachten is de mededeling nog niet gebeurd. Van de 203 ontvankelijke klachten werd van 190 klachten (93,59%) een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen tegenover 86,53% in 2007.

Tabel 2: Kerncijfers 2003, 2004, 2005, 2006, 2007 en 2008

Klachten	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Ontvankelijk	124	143	112	110	156	203
Onontvankelijk	2	15	7	11	4	16
Gegronde klachten deels of volledig	66	87	46	45	83	122
Ongegronde klachten	50	56	66	65	73	81
Nog niet afgehandeld	8	0	0	0	0	0
Opgelost deels of volledig	66	86	45	38	75	112
Niet opgelost	0	1	1	5	8	10
Totaal	126	158	119	121	160	219

In 2008 is 7,3% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage ligt heel wat hoger dan in 2007 (2,5%) maar lager dan het hoogste percentage (9,4%) gemeten in 2004. De reden van onontvankelijkheid was overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (10 klachten), één klacht was kennelijk ongegrond, in twee gevallen had de klacht betrekking op beleid en regelgeving, één klacht werd anoniem ingediend en twee klachten betroffen interne personeelsaangelegenheden.

39,90% van alle geregistreerde ontvankelijke klachten in 2008 worden als ongegrond beschouwd tegenover 46,79% in 2007 en is tevens het op één na laagste percentage (39,16% in 2004). Het aantal (deels) gegronde klachten bedraagt 60,09% en is dus gestegen t.o.v. 2007 (53,20%), 2006 (40,90%) maar bereikt niet het peil van 2004 met 60,83%.

Het aandeel van de onopgeloste klachten van de geregistreerde (deels) gegronde klachten bedraagt 8,19% en neemt verder af t.o.v. 2007 (9,63%) en het “topjaar” 2006 (15,55%) maar blijft toch nog hoog in verhouding tot de jaren: 2005 (2,17%) en 2004 (1,14%).

83,60% van de in 2008 geregistreerde (deels) gegronde klachten werd opgelost en is ongeveer evenveel als in 2007 (83,13%). Daar waar het in 2005 89,13% bedroeg en in 2004 90,80%.

Tabel 3: Ombudsnormen 2003, 2004, 2005, 2006, 2007 en 2008

Ombudsnormen	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Niet-correcte beslissing	36	16	14	10	17	28
Te lange behandeltermijn	14	33	10	9	30	43
Ontoereikende informatieverstrekking	11	22	13	11	26	24
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1	0	2	0
Onheuse bejegening	5	7	2	2	5	10
Andere	0	9	6	13	3	17

De ombudsnorm “te lange behandeltermijn” wordt in 2008 - net zoals in 2007 - het meest aangeduid, respectievelijk 43 keer (35,24% tegenover 30 keer (36,14%) in 2007. In 2006 werd de norm “behandeltermijn” 9 keer (20%) geschonden.

“Niet correcte beslissing” komt in 2008 op de tweede plaats (22,95%) gevolgd door “ontoereikende informatieverstrekking” (19,67%). De “top 3” van dit jaar is dus dezelfde als vorige jaren, hetzij in een andere volgorde.

2.2 AFDELINGEN MET KLACHTEN

2.2.1 ARBEIDSVoorwaardenBELEID

1. Tabel 2008

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	8
	Mediaan	8,00
	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	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Inhoud

Arbeidsvoorwaardenbeleid (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Vaste benoeming (427)	Gegrond	Opgelost	Andere

3. Klachtenbeeld

Vraag i.v.m. door het schoolbestuur bijkomend gestelde voorwaarden tot vaste benoeming. Betrokkene is niet akkoord met de werkwijze van het schoolbestuur.

2.2.2 ONDERSTEUNINGSBELEID

1. Tabel 2008

		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	139
	Mediaan	139,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	1
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

Ondersteuningsbeleid (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Bejegening – leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs (462)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

De afdeling Ondersteuningsbeleid ontving in 2008 één klacht, die rechtstreeks werd gericht aan de Vlaamse Ombudsdienst. De klacht handelt over de bestaande regelgeving leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs, waarbij scholen met externaat en semi-internaat gelijkgesteld worden. De zoon van de klager heeft geen recht op leerlingenvervoer naar de dichtstbijzijnde school van het net van de vrije keuze met semi-internaat, omdat er een school met externaat dichterbij de woonplaats van de leerling is gesitueerd.

4. Realisaties en voorstellen

Naar aanleiding van de klacht wordt de regelgeving op dit punt herbekeken. Het departement Onderwijs en Vorming onderzoekt in samenwerking met het Vlaams Verbond voor Katholiek Onderwijs, de implicaties van een wijziging van de regelgeving dienaangaande. Semi-internaten behoren tot het beleidsdomein Welzijn. Het zijn scholen van het vrije net (onderwijskoepel van het VSKO) die samenwerken met deze semi-internaten. Tijdens het schooljaar 2008 – 2009 engageert het VSKO zich om het aanbod van de scholen buitengewoon onderwijs met en zonder een semi-internaat in kaart te brengen.

Aan de hand van dat overzicht wordt de problematiek ten gronde bestudeerd en de regelgeving eventueel aangepast. Daarbij wordt er rekening gehouden met het feit dat het niet de bedoeling mag zijn dat de bestaande leerlingenstromen naar scholen voor buitengewoon onderwijs worden ontwricht. Tevens moet voorkomen worden dat een wijziging in de regelgeving leidt tot het verlengen van rittijden van leerlingen naar de scholen. Tegen het einde van het schooljaar 2008-2009 wordt een voorstel tot oplossing geformuleerd.

2.2.3 INSTELLINGEN EN LEERLINGEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2008

		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	1
	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	29
	Mediaan	29,00
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	81
	Mediaan	81,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	1
	>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 Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Diploma (308)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

De opleiding motorvoertuigentechniek leidt niet tot een professionele bachelor (ook niet na de hervorming hoger beroepsonderwijs – zoals de vraagsteller veronderstelde).

2.2.4 INTERNATIONALE RELATIES ONDERWIJS

1. Tabel 2008

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	41
	Mediaan	41,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	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	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2. Inhoud

Internationale Relaties Onderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Procedure beurstoekenning (228)	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening

3. Klachtenbeeld

Betrokkene had aanvraag beurs ingediend en was enige kandidaat voor deadline van indienen kandidaturen. Omdat haar dossier verloren geraakt was, heeft men de deadline verschoven en heeft zich een tweede kandidaat aangemeld. Betrokkene trekt in twijfel of de tweede kandidatuur ontvankelijk is en dus of de selectieprocedure correct verlopen is.

2.2.5 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2008

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	10
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	9
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	4
	Mail + brief	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	7
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	13
	Mediaan	9,00
	0-10 dagen	3
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	30
	Mediaan	21,50
	0-20 dagen	5
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	6
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	8
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	3

2. Inhoud

Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (10)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
4	Terugvordering (199) (286)	Gegrond Ongegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing

	(441) (443)	Deels gegrond Gegrond	Opgelost Opgelost	Andere Andere
3	Geldelijke anciënniteit (372) (437) (444)	Gegrond Gegrond Gegrond	Opgelost Opgelost Opgelost	Behandeltermijn Behandeltermijn Behandeltermijn
2	Pensioendossiers (440) (442)	Gegrond Deels gegrond	Opgelost Opgelost	Andere Behandeltermijn
1	School en directeur	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

- Klachten rond terugvorderingen

199, 286, 441, 443

De terugvorderingen van wedde aan de personeelsleden binnen onderwijs, die door onze diensten opgesteld worden, kunnen verschillende oorzaken hebben.

Binnen de verschillende diensten van het agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) die terugvorderingen opmaken, worden terugbetalingsmodaliteiten toegekend volgens een algemene afspraak nl. de oorzaak van het ontstaan van de terugvordering als maatstaf.

In de 4 dossiers waren de terugvorderingen terecht.

In de 4 dossiers waren de klanten niet tevreden met de terugbetalingsmodaliteiten die volgens de interne afspraak opgesteld werden.

Na individuele bespreking van elk dossier werden in 3 dossiers de terugbetalingsmodaliteiten aangepast.

- Klachten rond geldelijke anciënniteit

Bepaalde diensten die een personeelslid tijdens zijn loopbaan verricht heeft, kunnen gevalideerd worden en leiden tot een aanpassing van zijn geldelijke anciënniteit. Dit heeft dikwijls een verhoging van zijn wedde als gevolg.

372, 444

In sommige dossiers moeten statuten onderzocht worden van de organisaties waar deze diensten verricht werden. Dit onderzoek vergt soms enkel maanden.

De betrokken klant wordt hierover wel geïnformeerd indien hij telefonisch naar een stand van zaken vraagt.

In 1 dossier, 437, werden er twee tewerkstellingsperiodes in het Hoger Onderwijs niet opgenomen in het loopbaanoverzicht, omdat er niet voldoende documenten aanwezig waren om deze periodes te laten meetellen. Voor 1 periode werden er toch nog bewijzen aangetroffen in een apart dossier van het Hoger Onderwijs.

- Klachten rond Pensioendossiers

440, 442

Indien een dossier ingediend wordt bij PDOS, gebeurt er een grondig onderzoek van dit dossier.

Soms komen er dan toch nog opmerkingen van PDOS.

Bij niet correcte beslissingen van onze diensten worden deze dan rechtgezet(440).

Een personeelslid interpreteert een paragraaf van een omzendbrief op een andere manier dan dat onze dienst dit voor alle personeelsleden toepast (442).

- Klacht van moeder van hoogbegaafd kind: (200).
Bejegening door de directeur.

Deze klacht kan niet behandeld worden door onze dienst. Dit is een interne personeelsaangelegenheid van de school en behoort niet tot onze verantwoordelijkheid.

We hebben deze klacht wel doorgegeven aan de inspectie.

De inspecteur heeft de vragen van deze ouder onderzocht en beantwoord en we hebben deze antwoorden doorgestuurd.

4. Realisaties en voorstellen

1/ organiseren van opleiding voor ingeven van bekwaamheidsbewijzen voor de medewerkers van het werkstation (klacht 441: terugvordering met als oorzaak het verkeerd ingeven van een bekwaamheidsbewijs in het computerprogramma)

2/ voor alle onderwijsniveaus centraal elektronisch beheer van geleverde prestaties (loopbaanoverzicht) via elektronisch personeelsdossier (EPD), op basis van volledig ingevulde loopbaanfiches door alle onderwijsniveaus.

(klacht 437 : een periode van tewerkstelling ontbreekt op de loopbaanfiche van een personeelslid m.b.t. een tewerkstelling in het hoger onderwijs)

In 2008 werd het elektronisch personeelsdossier opgestart binnen het Hoger Onderwijs.

3/ intern onderzoek naar mogelijkheden om het onderzoek naar het valideren van vroegere tewerkstellingen te versnellen.

2.2.6 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2008

		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	8
	Mediaan	8,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	8
	Mediaan	8,00
	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

Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Arbeidsongeval en uitbetaling vergoeding (406)	Gegrond	Opgelost	Te lange behandeltermijn

3. Klachtenbeeld

Er werd één klacht ontvangen op de afdeling tijdens het werkjaar 2008.

Deze klacht ging over de vergoeding die zou uitbetaald worden naar aanleiding van de consolidatie van arbeidsongeval van betrokkene en de blijvende invaliditeit van 2% die betrokkene werd toegekend. Er werden bijkomende gegevens opgevraagd en aan de hand hiervan werd een rentevoorstel opgemaakt op 3/12/2008 dat aan betrokkene bezorgd werd. Na ontvangst van haar akkoord zal het rentebesluit aan het Ministerie van Financiën, afdeling pensioenen, worden overgemaakt die zal instaan voor de betaling.

2.2.7 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2008

		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	5
	Mail	2
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	7
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0,5
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	6
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	18,43
	Mediaan	9,00
	0-20 dagen	4
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	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	5
	Andere	

2. Inhoud

Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (7)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Terugvordering (190)	Deels gegrond	Niet opgelost	Bejegening
1	Terugvordering (328)	Ongegrond		
4	Wedde voor interim (221, 244,326)	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening

	en (378)	Gegron	Opgelost	Bejegening
1	Wijziging rekeningnummer (340)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

De afdeling ontving 7 klachten in 2008.

Klacht nr. 190 betrof een terugvordering van salaris.

Bij een controle werd vastgesteld dat betrokkene niet beschikte over een vereist bekwaamheidsbewijs en daardoor betaald werd in een salarisschaal waar ze geen recht op had. Deze situatie werd rechtgezet met een terugvordering van salaris als gevolg.

Klachten nr. 221, 244, 326 en 378 gingen telkens over een te laag salaris. Telkens ging het over de bezoldiging van interims. Het salaris werd telkens betaald op basis van de info die de school doorstuurde. De prestaties werden echter niet per week doorgestuurd maar per dag. De betaling gebeurde dus ook per dag.

Het werkstation contacteerde naar aanleiding van de klachten telkens de school, die de elektronische zending verbeterde. Het werkstation betaalde op basis van die wijziging achterstallig salaris uit aan de betrokken personeelsleden.

In klacht nr. 328 drukt de klager zijn mistevredenheid uit naar aanleiding van de terugvordering van een deel van zijn salaris. Dit was het gevolg van het feit dat betrokkene na een terbeschikkingstelling wegens ontstentenis van betrekking een reffectatie aanvaardde van zijn werkgever waaraan een lagere bezoldiging verbonden was. De klacht was bijgevolg ongegrond.

In klacht nr.340 beklagt een personeelslid zich omdat hij geen salaris ontving. Bij nazicht blijkt dat zijn rekeningnummer werd gewijzigd, maar dat verzuimd werd dit aan het werkstation te laten weten. De klacht is ongegrond.

4. Realisaties en voorstellen

Geen enkele van de klachten was van die aard dat een aanpassing van onze processen noodzakelijk was.

2.2.8 SCHOLEN BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2008

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	9
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	8
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	7
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	4
	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	20,1
	Mediaan	12,00
	0-10 dagen	4
	> 10 dagen	5
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	21,78
	Mediaan	12,00
	0-20 dagen	5
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	4
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (9)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
6	Speciale onderwijsleermiddelen (429, 430, 431, 432, 433, 434)	1 gegrond 2 deels gegrond 3 ongegrond	3 (deels) gegronde zijn opgelost	2 informatieverstrekking 1 niet-correcte beslissing

1	Leerplicht ¹ (445)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Klacht over school (435)	Onontvankelijk		
1	Klacht over responstijd (436)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

Er werden 6 klachten behandeld over de toekenning van speciale onderwijsleermiddelen.

- Vijf maal betrof de klacht het aantal toegekende tolkuren aan een leerling, dat dit jaar lager lag dan vorig jaar. Eén van deze klachten was gegrond. Er werd voor de betreffende leerling een verkeerde toekenningsbrief verstuurd. De 4 andere klachten kwamen telkens twee maal van dezelfde indieners. Een eerste maal klaagden de ouders over de vermindering van het aantal tolkuren en over de gebrekkige informatie en inlichting over deze vermindering. Deze klachten waren deels gegrond, wat het informatieluik betreft. Na de eerste klacht richtten de ouders hun brief ook nog tot het Beheerscomité Speciale Onderwijsleermiddelen, om een herziening van het pakket te bekomen. Deze klachten aan het Beheerscomité werden als ongegrond beschouwd.

- Eenmaal betrof het een klacht over de behandeltermijn van de aanvraag. Deze klacht is ongegrond. De toekenning gebeurde, na de vervollediging van het dossier, binnen een redelijke termijn.

Er bereikte ons via het klachtenmeldpunt 1 klacht over een ten onrechte verstuurd brief in verband met de leerplichtcontrole. Binnen het kader van de leerplichtcontrole wordt vanaf het schooljaar 2007-2008 toegezien op de aanwezigheid van de leerlingen op de eerste drie schooldagen. Scholen doen hiervoor een zending. Uit de controle blijkt dat een aantal leerlingen niet voldoet, daarom worden er vanaf het schooljaar 2008-2009 een aantal bijkomende brieven verstuurd naar de ouders waarvan de kinderen niet ingeschreven zijn op de derde schooldag of op 1/10, of die wel ingeschreven zijn de derde schooldag, maar niet aanwezig of ongewettigd afwezig de eerste drie schooldagen. Eind november 2008 is de brief vertrokken naar de ouders waarvan de leerlingen ingeschreven waren op 1/10, maar nergens ingeschreven waren uiterlijk de derde schooldag, of doorgegeven waren in de zending derde schooldag als zijnde niet ingeschreven op de 1e, 2e en 3e schooldag. Naar aanleiding hiervan kwamen er op de afdeling telefoons, brieven en e-mails toe, zowel van scholen als van ouders, die de brief ten onrechte hebben ontvangen.

Eén klacht ging over de werking van de school, en het gedrag van een bepaalde leerkracht in het bijzonder, en was aldus onontvankelijk. De brief werd wel beantwoord door het steunpunt ouders en leerlingen van de afdeling.

Eén klacht tot slot bereikte ons via de Vlaamse Ombudsdienst, die door de indiener van de klacht gecontacteerd werd omdat deze laatste na het stellen van een vraag per e-mail aan onze afdeling, geen ontvangstmelding had ontvangen en daardoor niet zeker was of ze het correcte e-mailadres had gebruikt. De vraag werd binnen de redelijke termijn behandeld. De indiener verklaarde uiteindelijk verder geen klachten te hebben over de responstijd.

4. Realisaties en voorstellen

Speciale onderwijsleermiddelen: Uit klachten blijkt dat er problemen en onduidelijkheden zijn met betrekking tot het afmelden van tolken. De praktijk lijkt soms in tegenstelling te zijn tot wat het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven (CAB), dat instaat voor de bemiddeling van de doventolken in onderwijs, hierover communiceert. Het is niet altijd even duidelijk of ouders de tolk mogen afmelden, of de school de tolkannulaties moet doen. Om dit uit te klaren zal er contact opgenomen worden met het CAB, zodat dit voor ouders in de toekomst duidelijk is.

¹ We registreerden één klacht die ons via het klachtenmeldpunt bereikte. Maar dergelijke klacht over het onterecht ontvangen van een brief in verband met de leerplichtcontrole bereikte onze afdeling eveneens via andere kanalen (e-mail, telefonisch,...) en van verschillende ouders.

We merken bovendien dat ouders, die voor informatie in verband met het toegekende aantal tolkuren voor hun kind afhankelijk zijn van de school, niet altijd even vlot geïnformeerd geraken. Daarom overwegen we om onze eigen communicatie uit te breiden, meer bepaald door de toekenningsbrief vanaf volgend schooljaar, niet enkel naar de school, maar eveneens naar de ouders te sturen.

Leerplichtcontrole: Binnen het Agentschap voor Onderwijsdiensten werd dit voorval uitvoerig besproken en aangegrepen om te werken aan de verbeteringen in onze procedures en aan een betere kwaliteitscontrole van onze briefwisseling om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden. Zo worden er aan aantal maatregelen getroffen zoals:

- het “vierogenprincipe” wordt toegepast voor het versturen van ieder soort brief in het kader van de leerplichtcontrole. Er wordt een lijst gemaakt met het aantal brieven per school. Op die manier kan nagekeken worden of hier abnormaal hoge aantallen voorkomen.
- de schoolbeheerteams en de verificateurs zullen actiever betrokken worden in dit controleproces, steunend op hun kennis van de individuele scholen. Er zal specifiek aandacht besteed worden aan de zending derde schooldag van die scholen waar vaker administratieve problemen zijn. Deze scholen zullen ook van kortbij opgevolgd worden door de schoolbeheerteams en de verificatie.
- de sensibiliseringsacties naar de scholen toe zullen worden versterkt zodat de scholen zeker alle leerlingen aan ons doorzenden.

De andere klachten gaven geen aanleiding tot bijsturing van procedures.

2.2.9 SCHOLEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2008

		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	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	11
	Mediaan	11,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	11
	Mediaan	11,00
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	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	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2. Inhoud

Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Buitenlands diploma. Betrokkene is het niet eens met het niveau van de gelijkwaardigheid die aan haar diploma werd toegekend. (404)	Ongegrond		

1	Betrokkene heeft ten onrechte brief ontvangen wegens schoolverzuim dochter. (408)	Gegron	Opgelost	Bejegening
---	---	--------	----------	------------

3. Klachtenbeeld

Betrokkene betwist de beslissing die genomen werd in verband met haar buitenlands diploma. Betrokkene beweert dat we geen rekening hebben gehouden met alle elementen van haar dossier. We hebben aangetoond dat dit wel het geval was.

Betrokkene legt zich nog altijd niet neer bij deze beslissing.

In een tweede klacht heeft betrokkene ten onrechte een brief ontvangen wegens schoolverzuim dochter. Deze klacht was gegrond en werd opgelost.

2.2.10 HOGER ONDERWIJS

1. Tabel 2008

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	20
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	17
	Onontvankelijk	3
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	2
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	11
	Mail	9
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	6
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	11
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	3

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2,25
	Mediaan	1,50
	0-10 dagen	12
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	39,95
	Mediaan	42
	0-20 dagen	5
	21-45 dagen	10
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	9
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	5
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	4

2. Inhoud

Hoger Onderwijs (20)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
7	Behandeltermijn (174)	Gegronnd	Opgelost	Andere
	Behandeltermijn (177)	Gegronnd	Deels opgelost	Behandeltermijn
	Behandeltermijn (215)	Onontvankelijk		
	Behandeltermijn (262)	Deels gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
	Behandeltermijn (281)	Deels gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
	Behandeltermijn (294)	Ongegronnd		
	Behandeltermijn (360)	Ongegronnd		
5	Informatieverstrekking (239)	Deels gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
	Informatieverstrekking (249)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
	Informatieverstrekking (293)	Ongegronnd		
	Informatieverstrekking (407)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
	Informatieverstrekking (422)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
8	Andere (181)	Gegronnd	Opgelost	Andere
	Andere (331)	Gegronnd	Opgelost	Andere
	Andere (342)	Onontvankelijk		
	Andere (359)	Ongegronnd		
	Andere (362)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
	Andere (379)	Onontvankelijk		
	Andere (383)	Gegronnd	Opgelost	Andere
	Andere (421)	Ongegronnd		

3. Klachtenbeeld

De afdeling Hoger Onderwijs ontving in 2008 in totaal twintig klachten. Zeven klachten gingen over de behandeltermijn en zijn grotendeels gericht aan Naric-Vlaanderen. Meestal vindt de klager dat het te lang duurt vooraleer hij een antwoord ontvangt, wat niet altijd een terechte argumentatie is. De klachten over de informatieverstrekking gaan o.a. over foutieve informatieverstrekking i.v.m. studeren, ontevredenheid over ontvangen antwoord, onbeantwoorde mails gericht aan postbus, ... Bij de categorie 'andere' is er een klacht over beschadiging van officieel diploma (181), toelatingsexamen arts/tandarts (331), een klacht over deliberatieregeling (342 - instellingsgebonden materie), ontevredenheid met resultaat erkenning diploma (359), installatie van het certificaat DHO (362), te betalen inschrijvingsgeld stopgezette studie (379), weigering terugbetaling inschrijvingsgeld door instelling (383).

2.2.11 VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2008

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	19
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	8
	Onontvankelijk	11
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	8
	Meer dan een jaar voor indiening	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	1
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid	1
	Interne personeelsaangelegenheden	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	13
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	15
	Via kabinet	3
	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	2,67
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	17
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	37,89
	Mediaan	21,00
	0-20 dagen	9
	21-45 dagen	6
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	4
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	3

2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (19)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
4	Inschrijvingsgeld CVO (194) (280) (351)	Onontvankelijk Gegrond Onontvankelijk	Deels opgelost	Niet-correcte beslissing

	(379)	Onontvankelijk		
1	Premie Volwassenenonderwijs (288)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
9	Beleid of werking van het CVO (257) (268) (289) (290) (343) (344) (363) (366) (377)	Onontvankelijk Ongegrond Onontvankelijk Deels gegrond Deels gegrond Deels gegrond Onontvankelijk Onontvankelijk Onontvankelijk	Deels opgelost Deels opgelost Deels opgelost	Andere Informatieverstrekking Informatieverstrekking
1	Beleid – bevoegdheid AHOVOS (179)	Gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing
2	Kritiek op leerkracht CVO (339) (341)	Deels gegrond Onontvankelijk	Opgelost	Bejegening
2	Geen bevoegdheid van AHOVOS (312) (364)	Onontvankelijk Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

Er zijn 19 klachten geregistreerd in 2008 waarvan 17 klachten met betrekking tot het Secundair Volwassenenonderwijs of het Hoger Beroepsonderwijs.

De andere 2 klachten hebben betrekking op instellingen die niet tot de bevoegdheid van de Afdeling Volwassenenonderwijs behoren.

In 2008 waren er geen klachten met betrekking tot de sector Basiseducatie.

Zoals reeds aangegeven in het verslag van 2007 zijn er door de afbouw van de activiteiten van BIS geen klachten meer binnengekomen hieromtrent.

Van de 19 klachten zijn er 11 onontvankelijk.

De onontvankelijke klachten zijn voornamelijk klachten van cursisten tegen leraren of tegen de directie van een Centrum voor Volwassenenonderwijs. Verwacht wordt dat dit soort klachten in de toekomst zal dalen doordat de Consortia voortaan zelf over een ombudsdienst beschikken waar de cursisten terecht kunnen met dergelijke klachten.

De indieners van deze klachten werden steeds op de hoogte gebracht van deze nieuwe regeling.

Er wordt nagedacht hoe de afdeling voor een grotere kenbaarheid kan zorgen van de installatie van de ombudsdiensten op niveau van de consortia.

2 klachten waren onontvankelijk omdat ze gericht waren tegen instellingen die niet tot de bevoegdheid van de Afdeling Volwassenenonderwijs behoren (Syntra & Privé-school).

Van de 8 ontvankelijke klachten zijn er 3 gegronde klachten, 4 deels gegronde klachten en 1 ongegronde klacht. De onderwerpen van de ontvankelijke klachten varieerden van niet-terugbetaling inschrijvingsgeld, over het uitreiken van getuigschriften, het niet inrichten van cursussen en de wijze van evalueren. Bij de 7 gegronde of deels gegronde klachten werd de ombudsnorm 'informatieverstrekking' 2 keer geschonden, er werden 2 'niet-correcte beslissingen' vastgesteld, in 1 geval was de ombudsnorm 'bejegening' geschonden, er was 1 klacht m.b.t. de schending van de 'behandeltermijn' en 1 klacht die enkel onder de ombudsnorm 'andere' kon ondergebracht worden.

De klacht m.b.t. de schending van de 'behandeltermijn' had betrekking op de (te) late uitbetaling van de premie die cursisten in het volwassenenonderwijs kunnen aanvragen na het behalen van een diploma of certificaat. De reden voor de (te) late uitbetaling was de late afhandeling van de 2^{de} budgetcontrole 2008 en het ontbreken van voldoende krediet. Hoewel dit feit enkel geresulteerd heeft in 1 concrete klacht, heeft de afdeling hierover véél telefonisch contact gehad met cursisten.

Bij de andere klachten was er steeds een betrokkenheid van een centrum voor volwassenenonderwijs. De afdeling treedt hier dan ook meestal bemiddelend op.

Qua behandelingstermijn van het totale aantal klachten kan het volgende vastgesteld worden :

- 4 klachten konden afgehandeld worden binnen 10 dagen;
- 4 klachten konden afgehandeld worden binnen 20 dagen;
- 5 klachten konden afgehandeld worden binnen 30 dagen;
- 1 klacht kon nog net binnen de toegestane termijn van 45 dagen afgehandeld worden;
- 5 klachten hadden om diverse redenen een langere afhandelingstermijn.

De meerderheid van de klachten (13) kwamen binnen via e-mail. Er was slechts 1 telefonische klacht en 5 schriftelijke klachten.

Opnieuw werd de grote meerderheid van de klachten (15) rechtstreeks ingediend door de burger. Via het kabinet van de Minister van Onderwijs en Vorming werden 3 klachten ingediend. Slechts 1 klacht kwam binnen via de Vlaamse Ombudsman.

4. Realisaties en voorstellen

Klachtennummer 179 heeft geleid tot een aanpassing van de regelgeving (artikel IV.29 van Onderwijsdecreet XIX).

Op basis van de overige klachten van dit jaar zijn geen specifieke verbeteringsplannen gemaakt. Er wordt regelmatig gerapporteerd op de stafvergadering van de afdeling Volwassenenonderwijs over de stand van zaken m.b.t. de afhandeling van de klachten.

Zoals reeds eerder vermeld moeten de Consortia voortaan zelf over een ombudsdienst beschikken waar de cursisten terecht kunnen met klachten over een CVO of zijn leerkrachten. Vanuit de afdeling Volwassenenonderwijs worden indieners van dergelijke klachten dan ook systematisch doorverwezen naar de Consortia.

De afdeling Volwassenenonderwijs zal nagaan hoe er een grotere kenbaarheid kan gegeven worden aan de installatie van de ombudsdiensten op niveau van de consortia, met als doel het aantal ingediende klachten van cursisten tegen een centrum direct op de juiste plaats te laten behandelen.

2.2.12 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2008

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	148
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	148
	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	87
	Mail	51
	Telefoon	10
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	80
	Via kabinet	5
	Via Vlaamse Ombudsdienst	49
	Via georganiseerd middenveld	5
	Andere kanalen	9

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1,76
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	107
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	28,19
	Mediaan	26,00
	0-20 dagen	54
	21-45 dagen	77
	46-90 dagen	11
	>90 dagen	3
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	40
	Deels gegrond	42
	Ongegrond	66
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	68
	Deels opgelost	5
	Onopgelost	9
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	25
	Te lange behandeltermijn	33
	Ontoereikende informatieverstrekking	15
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	3
	Andere	6

2. Inhoud

Studietoelagen (148)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
21	Terugvordering studietoelage (225, 272, 282, 283, 302, 304, 318, 329, 333, 349, 350, 353, 391) (327)	Ongegrond Deels gegrond	Niet opgelost	Niet-correcte beslissing

	(345) (390, 398) (169, 300, 348, 387)	Deels gegrond Deels gegrond Gegrond	Opgelost Opgelost Opgelost	Niet-correcte beslissing Informatieverstrekking Niet-correcte beslissing
4	Inkomstenjaar (170, 399, 416) (230)	Ongegrond Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
2	Niet aangekomen aanvraag (168, 401)	Ongegrond		
2	Berekening inkomstenbedrag (222, 305)	Deels gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
5	Kadastraal inkomen te hoog (171, 175, 275, 354, 315)	Ongegrond		
2	Kadastraal inkomen als vreemd gebruik aangerekend (180, 352)	Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
6	Te hoog inkomen (178, 187, 235, 402) (255, 269)	Ongegrond Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
39	Behandeltermijn (172, 224, 226, 253, 256, 310) (176, 188, 193, 198, 232, 236, 237, 242, 271, 276, 338, 392, 393, 411, 412, 414, 418, 419) (264) (223, 240, 241, 247, 270, 245, 291, 420) (251, 279, 295, 307, 273) (292)	Ongegrond Deels gegrond Deels gegrond Gegrond Gegrond Gegrond	Opgelost Opgelost Opgelost Deels opgelost Niet opgelost	Behandeltermijn Informatieverstrekking Behandeltermijn Behandeltermijn
7	Informatieverstrekking (386) (274, 409) (306, 369, 384, 400)	Ongegrond Deels gegrond Gegrond	Opgelost Opgelost	Informatieverstrekking Informatieverstrekking
1	Uitbetaling op foutief bankrekeningnummer (195)	Ongegrond		
16	Studiegebied (196, 250, 266, 325, 335, 396) (267, 347) (263, 277, 303, 316, 317, 323, 324, 367)	Gegrond Deels gegrond Ongegrond	Opgelost Opgelost	Niet-correcte beslissing Niet-correcte beslissing

4	Afgewezen op nationaliteitsvoorwaarden (397) (227, 238) (299)	Ongegrond Gegronnd Deels gegrond	Opgelost Opgelost	Niet-correcte beslissing Niet-correcte beslissing
5	In aanmerking genomen inkomen beide echtgenoten bij feitelijke scheiding nog geen jaar op 31/12 van het academiejaar (248, 320, 323, 365, 395)	Ongegrond		
1	Schending privacy (229)	Ongegrond		
2	In aanmerking genomen aantal punten in de leefeenheid en niet beantwoorde vraag herziening (233) (246)	Ongegrond Deels gegrond	Opgelost	
2	Statuut leerling/student (243, 388)	Ongegrond		
1	Weigering meedelen gegevens aan de aanvrager (234)	Ongegrond		
4	Telefonische bejegening (265) } 1700 lijn (355, 357) } 1700 lijn (415)	Gegronnd Deels gegrond Gegronnd	Niet opgelost Niet opgelost Deels opgelost	Bejegening Bejegening Bejegening
1	Terugbetaling voorschot toelage (278)	Ongegrond		
1	Weigering dossier af te handelen (285)	Ongegrond		
3	Bedrag studietoelage (394) (297, 313)	Gegronnd Ongegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Uitbetalingstermijn op gewijzigd rekeningnummer en informatieverstrekking (311)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Reden van niet toekenning studietoelage (319)	Deels gegrond	Niet opgelost	Informatieverstrekking

6	Probleem online aanvraag (370) (374) (385) (321) (368) (381)	Gegronnd Deels gegronnd Deels gegronnd Gegronnd Ongegrond Gegronnd	Opgelost Opgelost Opgelost Niet opgelost Niet opgelost	Andere Informatieverstrekking Andere Andere Andere
1	Te laat ingediende aanvraag (346)	Ongegrond		
2	Schooltoelage niet ontvangen (191, 361)	Ongegrond		
1	Uitbetaling en briefwisseling op naam student hoger onderwijs (373)	Ongegrond		
1	Uitbetaling op naam student hoger onderwijs en privacy (371)	Ongegrond		
2	Voorwaarden, aanvraagformulier en indienen online te ingewikkeld (375, 380)	Deels gegronnd	Opgelost	Andere
1	Uitbetaling schooltoelage aan één ouder ondanks co-ouderschap (376)	Deels gegronnd	Niet opgelost	Andere
3	Herhaaldelijk zelfde informatie opgevraagd (301, 403) (410)	Ongegrond Deels gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking

3. Klachtenbeeld

De afdeling Studietoelagen behandelde in 2008 in totaal 148 klachten, hetzij 58 meer dan in 2007. De klachten zijn verspreid over verscheidene categorieën.

39 klachten (26%) betreffen de categorie **behandeltermijn**. Ook in 2008 stegen deze klachten : van 22 in 2007 naar 38 in 2008.

Voor het academiejaar 2007-2008 was de stijging hoofdzakelijk het gevolg van enige achterstand bij het afhandelen van de aanvragen en het verwerken van bijkomend opgevraagde informatie, achterstand wegens de merkelijke toename van het aantal aanvragen voor het secundair onderwijs. Vanaf dat schooljaar kwamen immers meer mensen voor het secundair onderwijs in aanmerking voor schooltoelage wegens het optrekken van de inkomensgrenzen naar het niveau van het hoger onderwijs. De stijging van het aantal aanvragen, én enkele technische problemen, zorgden ervoor dat het afhandelen van de dossiers en het verwerken van de briefwisseling vertraging opliepen. Er werden daarom in 2008 bijkomende dossierbehandelaars tewerkgesteld bij de afdeling.

Vanaf het academiejaar 2008-2009 werd de doelgroep voor schooltoelagen verruimd en kan ook voor kinderen in het kleuter- en lager onderwijs en voor leerlingen in het deeltijds onderwijs, schooltoelage worden verkregen.

Met het oog op de verwachte verdubbeling van het aantal aanvragen ten opzichte van het vorige schooljaar werd voor het registreren van de aanvragen de intakeploeg versterkt met nieuwe krachten.

Door de inderdaad enorme toevloed aan ingediende dossiers bij het begin van het school- en academiejaar werden vanaf december 2008 ook medewerkers van andere afdelingen, na een korte opleiding, ingeschakeld voor het behandelen van de aanvragen.

Het niet tijdig beschikbaar zijn van de inkomstegegevens wegens een probleem van technische aard bij het automatisch verstrekken van deze gegevens door de Federale Overheidsdienst Financiën leidde in één geval tot een klacht. Ook de soms nog niet beschikbare inschrijvingsgegevens in de Databank Hoger Onderwijs leidde tot enkele klachten met betrekking tot de behandeltermijn.

In twee klachten werd ook gewezen op de niet of onduidelijke gekregen informatie over de lange behandeltermijn.

Voor beide academiejaren zijn er enkele klachten betreffen een vrij lange behandeltermijn die echter het gevolg was van opgevraagde informatie die door aanvrager slechts gedeeltelijk, laat of niet werd verstrekt.

De categorie **Terugvorderingen** telt het tweede grootste aantal klachten, namelijk 21 (14%). Deze klachten hebben betrekking op ondermeer de herziening van de vermoedelijke inkomsten met de nageziene inkomsten. Ondanks het feit dat de aanvragers bij het verstrekken van de gegevens over hun vermoedelijke inkomsten op de hoogte zijn een herziening te kunnen krijgen nadat hun inkomsten zijn nagezien door de belastingadministratie, blijkt dit voor hen eigenlijk pas duidelijk op het ogenblik van de terugvordering.

Ook wijzigingen in het aantal studiepunten waarvoor de student is ingeschreven, kunnen tot terugvordering leiden. Wanneer volgens de Databank Hoger Onderwijs de student is ingeschreven voor een lager aantal studiepunten dan oorspronkelijk in deze databank vermeld was, leidt dit tot een volledige of gedeeltelijke terugvordering van de ontvangen studietoelage.

Een uitschrijving tijdens het academiejaar leidt ook tot een terugvordering, hetzij volledig, hetzij voor 50%, hetzij voor 25%, naargelang het tijdstip van uitschrijven. Bij uitschrijving en herinschrijving voor minder studiepunten wordt eveneens hetzij een deel, hetzij de volledige studietoelage, teruggevorderd.

De andere categorieën zijn, in dalende volgorde van het aantal klachten :

In aanmerking genomen inkomsten/kadastraal inkomen

20 klachten (13,5%) waarvan 15 aan de regelgeving gerelateerde klachten.

Een stijgend aantal (5 binnen deze 15 klachten) betreft het voor feitelijk gescheiden echtgenoten in aanmerking genomen beider inkomen zolang ze niet apart worden belast.

Het recht op school- en studietoelage is immers gebaseerd op de fiscaliteit. Omdat ze nog gezamenlijk worden belast het jaar van feitelijke scheiding wordt zolang ook het gezamenlijk inkomen van beide echtgenoten in aanmerking genomen.

Bij feitelijke scheiding in het jaar waarin het betrokken school- en academiejaar aanvangt, valt de ouder bij wie de leerling/student gedomicilieerd blijft, vanaf datum feitelijke scheiding terug op het eigen inkomen en eventueel alimentatiegeld.

De regelgeving wordt in dat verband aangepast vanaf het komende school en academiejaar (zie "concrete verbeteringen").

Studiegebied 16 klachten (10,8%): de klachten betreffen het in aanmerking genomen aantal al dan niet financierbare studiepunten, al dan niet beschikbaar jokerkrediet, en de voorwaarden om voor school/studietoelage in aanmerking te komen voor het volgen van studies in de Franstalige Gemeenschap van België en in het buitenland.

Informatieverstrekking 7 klachten (4,7%)

Het betreft hier ofwel geen verkregen duidelijke informatie of geen reactie op een vraag naar informatie.

Online indienen van aanvraag 6 klachten (4%)

Vanaf het academiejaar 2007-2008 is het mogelijk de aanvraag voor school/studietoelage online in te dienen.

In 2008 werden 5 klachten ingediend over problemen bij het online aanvragen. In de meeste gevallen kon achterhaald worden wat het probleem was en kon de aanvragers een oplossing geboden worden. Indien daar niet in geslaagd werd diende nog een papieren aanvraag ingediend te worden.

In één geval lag het probleem bij de aanvragen die niet helemaal vertrouwd was met het online aanvragen.

Afgewezen op **nationaliteit** 4 klachten (2,7%)

Bejegening (4 klachten)

Van de vier klachten betreffen drie de reactie van de 1700 lijn.

In aanmerking genomen **inkomstenjaar** (4 klachten)

Bedrag van de studietoelage (3 klachten)

Eén terechte klacht over toegekende studietoelage voor niet-kotstudent i.p.v. kotstudent, één ongegronde klacht over de ontvangen volledige studietoelage i.p.v. de uitzonderlijke en één over het berekende bedrag.

Herhaaldelijk zelfde informatie opgevraagd (3 klachten)

Twee van de drie klachten zijn ongegrond wegens het door aanvrager niet of onvolledig toezenden van hem opgevraagde bijkomende informatie.

Voor volgende categorieën klachten werden ontving de afdeling telkens twee klachten :

- In aanmerking genomen punten in de leefeenheid;**
- Statuut zelfstandig/alleenstaand student**
- Geen aanvraag binnengekomen op de dienst**
- Uitbetaling op naam student hoger onderwijs**
- Voorwaarden, aanvraagformulier en indienen online te ingewikkeld**
- Schooltoelage niet ontvangen (ongegrond)**

Voor 9 andere categorieën werd elk één klacht ingediend :

- Uitbetaling of foutief bankrekeningnummer (ongegrond)**
- Schending privacy (ongegrond)**
- Weigeren meedelen gegevens aan de aanvrager (ongegrond)**
- Terugbetaling voorschot studietoelage (ongegrond)**
- Weigering dossier af te handelen (ongegrond)**
- Uitbetaling schooltoelage aan één ouder bij co-ouderschap.**
- Uitbetalingstermijn op gewijzigd rekeningnummer en informatieverstrekking :** ongegrond wat de uitbetalingstermijn betreft omdat het recent gewijzigd rekeningnummer pas na datum uitbetaling van de studietoelage werd ter kennis gebracht van de dienst.

Wanneer een toelage op een ander rekeningnummer werd uitbetaald kan ze, zonder af te wachten tot ze teruggestort wordt, onmiddellijk op het correcte rekeningnummer worden terug uitbetaald.

-**Reden van niet toekenning van de studietoelage :** noch de studievoorwaarden noch de financiële voorwaarden waren vervuld. Klacht is deels gegrond omdat student werd meegedeeld niet aan de financiële voorwaarden te voldoen i.p.v. in eerste instantie te vermelden dat niet aan de studievoorwaarden werd voldaan.

-**Te laat ingediende aanvraag :** ongegrond

4. Realisaties en voorstellen

Concrete verbetering gepland op basis van behandelde klachten

Een nieuw interpretatie en behandeling met betrekking tot de feitelijke scheiding werd overwogen met een aanpassing aan de regelgeving vanaf het academiejaar 2009-2010.

Onder bepaalde voorwaarden zal er bij feitelijke scheiding die nog geen jaar is op 31 december van het betrokken school/academiejaar, en er dus nog geen aparte aanslag is, mogelijk zijn rekening worden

gehouden met het inkomen dat conform het huidige aanslagbiljet, toegeschreven wordt aan de ouder bij wie de student gedomicilieerd blijft.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2008 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Managementondersteunende dienst;
- afdeling Stafdiensten;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Instellingen en Leerlingen Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs;
- afdeling Curriculum;
- afdeling Hoger Onderwijs.

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling ICT.

Agentschap voor Onderwijscommunicatie:

- afdeling Informatie en Communicatie;
- afdeling Canon Cultuurcel;
- afdeling Klasse.

Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2008

Globale cijfers

We stellen vast dat het globale aantal geregistreerde klachten aanzienlijk is toegenomen in vergelijking met vorig jaar (160 klachten in 2007 tegenover 219 klachten (+ 36,8%) in 2008).

De toename situeerde zich voornamelijk in de afdeling Studietoelagen waar 58 klachten meer geregistreerd werden. Een groter aantal mensen kwam in aanmerking voor een studietoelage door het optrekken van de inkomensgrenzen voor secundair onderwijs naar het niveau van het hoger onderwijs. Het stijgen van het aantal aanvragen en enkele technische problemen zorgden er dan ook voor dat het behandelen van de briefwisseling vertraging opliepen.

Afdelingen met klachten

12 van de 22 afdelingen registreerden 1 of meerdere klachten.

Ook dit jaar blijft het verschil binnen de afdelingen groot. Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) registreerde het meeste aantal klachten. Nieuwe regelgeving (o.a. regelgeving Studietoelagen) heeft dan ook zijn impact op het aantal klachten.

Kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Voor het eerst zijn het meeste aantal klachten rechtstreeks via de burger binnengekomen (2008: 52,9%; 2007: 38,75%) in tegenstelling tot de vorige jaren waar het grootste aandeel van de klachten altijd via de Vlaamse Ombudsdienst binnenkwam.

Ontvangstmelding

Bij 26% van de geregistreerde klachten werd geen ontvangstmelding verstuurd (2007: 28,12%). Bij 68,94% van de klachten gebeurde dit binnen de 10 dagen. Bij sommige klachten wordt geen ontvangstmelding verstuurd omdat er binnen de 10 dagen reeds een definitieve afhandeling gebeurd is van de klacht.

De gemiddelde termijn tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is met 3,54 dagen in vergelijking met 5,1 dagen in 2007, behoorlijk gedaald.

Mededeling beslissing

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de mededeling van de beslissing ligt voor 2008 op 30,14 dagen. Dit is een daling t.o.v. vorig jaar met 4 dagen, maar dit blijft toch nog hoog t.o.v. de vorige jaren.

Bij 86,75% van de klachten gebeurde de mededeling van beslissing binnen de 45 dagen.

Bij 3 klachten werd de mededeling nog niet gedaan, maar de mededeling van beslissing heeft de 45 dagen nog niet overschreden.

Resultaat

Het aantal (deels) gegronde klachten bedraagt 60,09% (122 klachten) en is licht gestegen in vergelijking met 2007: 83 klachten of 53,20%. Het aantal ongegronde klachten is opnieuw gedaald en bedraagt nu 39,90% in 2008 t.o.v. 46,79% in 2007.

3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Op 1 mei 2008 is binnen het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming een centraal meldpunt in werking getreden voor een betere captatie van klachten. Met betrekking tot de klachtencoördinatie werd beslist dat elke entiteit dit zelf zou doen, maar de coördinatie gebeurt door de Stafdiensten (Departement Onderwijs en Vorming). Per entiteit is er een centraal meldpunt.

De verschillende entiteiten (Departement Onderwijs en Vorming, Agentschap voor Onderwijsdiensten, Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen, Agentschap voor Onderwijscommunicatie en het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs) geven een eigen invulling aan hun deel van het meldpunt.

Dergelijk centraal meldpunt biedt een zeer groot gebruiksgemak voor de klant. Hij komt terecht op een website die de verschillende deelwebsites per entiteit overkoepelt. De klant kan 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 Beleidsdomein Onderwijs en Vorming 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.

In 2009 zal de klantvriendelijkheid en de werking van het klachtenmeldpunt verder geoptimaliseerd worden. We willen een nog toegankelijker meldpunt dat instaat voor een nog betere captatie van de klachten.

Tegen eind 2009 willen we een methode uittesten waarmee de onderwerpen van al dan niet ontvankelijke klachten worden geïnventariseerd en geanalyseerd. Deze informatie zal als input worden meegenomen als input voor beleidsondersteuning.

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)

2007

AANBEVELING 2007-19

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving studiefinanciering een erkende schuldbemiddeling kan worden verrekend in het in aanmerking te nemen inkomen om het recht op een school-of studietoelage te beoordelen.

AANBEVELING 2007-20

De Vlaamse overheid, en met name het Agentschap voor Onderwijsdiensten, moet de schoolsecretariaten beter informeren op een dossiergebonden basis. Zaken zoals het naleven van de regels inzake taalafwijking, moeten op een systematische wijze worden gecontroleerd.

AANBEVELING 2007-21

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse minister van Onderwijs en het Agentschap voor onderwijsdiensten, moet de problematiek van jongeren die na een definitieve uitsluiting langdurig thuiszitten, beter in kaart brengen en onderzoeken hoe de mogelijkheden om problematische afwezigheden aan te pakken, versterkt kunnen worden.

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 uitstapregelingen kunnen informeren over de concrete invulling van hun situatie. Binnen een redelijke termijn moet, bijvoorbeeld via een berekeningsprogramma op de website, een oplossing worden geboden.

AANBEVELING 2005-21

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

2004

AANBEVELING 2004-20

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

AANBEVELING 2004-21

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

AANBEVELING 2004-22

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

2003

AANBEVELING 2003-23

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

AANBEVELING 2003-24

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

AANBEVELING 2003-25

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

AANBEVELING 2003-26

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

2002

AANBEVELING 2002-24

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

AANBEVELING 2002-25

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

AANBEVELING 2002-26

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

AANBEVELING 2002-27

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

2001

AANBEVELING 2001-28

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

AANBEVELING 2001-29

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

2000

AANBEVELING 2000-24

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

AANBEVELING 2000-25

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

AANBEVELING 2000-26

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

1999

AANBEVELING 1999-25

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

AANBEVELING 1999-26

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

AANBEVELING 1999-27

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

4.4 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@g-o.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.federalombudsman.be

Vlaamse ombudsdienst

Paul Arteel

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	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B16	mia.vanhoutte@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	Rita Van Durme	02/553.86.44	1A06	rita.vandurme@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	02/553.89.20	2BC01	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	Christel De Coorde	02/553.97.08	6A21	christel.decoorde@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	Tine Hollemans	02/553.86.07	1A14	tine.hollemans@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering leerlingen, studenten en cursisten
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	Ann De Zutter	02/553.96.52	5A08	ann.de.zutter@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
Canon Cultuurcel	Mieke Bettens	02/553.99.28	5A11	mieke.bettens@ond.vlaanderen.be	Ondersteuning van scholen via projecten en studies om hun eigen kunst- en cultuurwerking uit te bouwen
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 2008
KLACHTENBEHANDELING IN HET
GO! ONDERWIJS VAN DE VLAAMSE
GEMEENSCHAP

Afdeling Algemene zaken
Klachtencoördinatie
GO! Onderwijs van de
Vlaamse Gemeenschap
Emile Jacqmainlaan 20

onderwijs van de
Vlaamse Gemeenschap



Verslag 2008

Klachtenbehandeling in het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Inleiding

Structuur van het GO! Onderwijs van de Vlaamse gemeenschap

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. Op het lokale niveau zijn er de meer dan 700 onderwijsinstellingen, voor om en bij de 300 000 leerlingen en cursisten, met de directeur en een adviserende schoolraad. 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. 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. Volgens de decretale bepalingen liggen de residuaire bevoegdheden bij de Raad van Bestuur van de Scholengroep.

Het GO! kent een gedecentraliseerde klachtenprocedure. 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 van de scholengroep – Raad van Bestuur van de scholengroep – Vlaamse Ombudsdienst. De centrale diensten komen hier niet in tussen.

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.

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. Het primaire doel van het klachtenmanagement binnen de 3 bestuursniveaus van het GO! is het herstellen van de externe relaties.

Opbouw van dit jaarverslag

Gezien de duidelijk onderscheiden bevoegdheidsverdeling, bestaat dit verslag uit twee delen, enerzijds de klachtenbehandeling door het centrale niveau, anderzijds een gecoördineerd verslag van de klachtenbehandeling binnen de 28 scholengroepen. De centrale

klachtencoördinator staat in voor de coördinatie van de werkingsverslagen van de scholengroepen.

Bij het opstellen van dit jaarverslag werden volgende informatiebronnen gebruikt:

- Het interne klachtenregister van de centrale diensten van het GO! Hierin worden de klachten geregistreerd die de centrale administratie tijdens het voorbije jaar heeft ontvangen;
- Individuele klachtendossiers behandeld door de centrale diensten;
- De werkingsverslagen van de 28 scholengroepen over hun klachtenbehandeling;
- Het verslag van de klachtencoördinatie voor het jaar 2007.

Het jaarverslag situeert zich binnen het Vlaamse Klachtendecreet van 1 juni 2001. De rapportage beperkt zich dan ook voornamelijk tot de klachten die onder de toepassing van dit decreet vallen. Interne klachten van personeelsleden worden hier niet in opgenomen.

De klachtencoördinator binnen de centrale diensten

Binnen de centrale diensten van het GO! is in de Afdeling Algemene zaken een klachtencoördinator aangesteld. Deze functie wordt waargenomen door een 0,5 FT equivalent personeelslid. De klachtencoördinator staat in voor:

- Informatie en advies over de toepassing van het klachtendecreet van 1 juni 2001 en de klachtenprocedure binnen het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap;
- Een correcte doorverwijzing van de klager naar de klachtenbehandelaar;
- Ondersteuning van scholen en scholengroepen bij hun klachtenbehandeling: ondersteuning, advies en bemiddeling. Deze ondersteuning wordt trapsgewijs georganiseerd; van administratie naar scholengroep en van scholengroep naar scholen. Het initiatief om op dit aanbod in te gaan berust bij de scholen en scholengroepen;
- Ondersteuning van scholengroepen bij het opmaken van hun jaarverslag;
- Het opmaken van een jaarlijks gecoördineerd verslag voor de Vlaamse Ombudsdienst over de klachtenbehandeling in de instellingen van het GO!;
- Terugkoppeling van de resultaten van het jaarverslag naar de organisatie;
- Het contact met de Vlaamse Ombudsdienst;
- Deelname aan het netwerk rond klachtenmanagement binnen de Vlaamse overheid.

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

1 Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten (ontvankelijke + onontvankelijke):	62

Aantal klachten volgens de drager	brief:	21
	mail:	32
	telefoon:	8
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	39
	via de centrale diensten GO!	3
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	19
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	1

Aantal onontvankelijke klachten:	56
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Bevoegdheid van scholen en scholengroepen	53
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

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

2 Klachtenbeeld 2008

De klachtencoördinator van de centrale administratieve diensten van het GO! ontving in 2008 62 klachten (tegenover 70 klachten in 2007). Naast de 62 ontvangen klachten ontving de centrale klachtencoördinator 57 vragen naar informatie over het verloop van de klachtenprocedure.

2.1 Niet-ontvankelijke klachten

56 klachten waren niet ontvankelijk. Daarvan waren 52 klachten niet ontvankelijk omdat de materie waarover het ging niet tot de bevoegdheid van het centrale niveau behoort maar tot de bevoegdheden van de scholen en scholengroepen (tegenover 58 in 2007).

De centrale diensten ontvingen 1 anonieme klacht over de werking van één van onze instellingen. Ook deze klacht werd doorgestuurd naar de betrokken scholengroep.

1 niet-ontvankelijke klacht handelde over het beleid rond de organisatie van buitenschoolse opvang. Buitenschoolse opvang wordt in de meeste van onze instellingen aangeboden maar is geen verplichting. Dit is een beslissing van de directeur. Deze klacht werd ter informatie ook overgemaakt aan de betrokken scholengroep. De regelgeving rond de organisatie van buitenschoolse opvang behoort in principe ook tot de bevoegdheid van het Departement Welzijn van de Vlaamse gemeenschap. De Raad van het GO! neemt deze problematiek echter ter harte en dit dossier wordt als praktijkvoorbeeld aangehaald als signaal voor het maatschappelijk belang van de organisatie van een kwaliteitsvolle buitenschoolse kinderopvang.

2.2 Ontvankelijke maar niet gegronde klachten

Er waren 2 ontvankelijke klachten die de centrale administratie bereikten via de Vlaamse Ombudsdienst. 4 ontvankelijke klachten werden rechtstreeks door de burger ingediend. Alle ontvankelijke klachten werden gekwalificeerd als ongegrond.

2.2.1 Klachten over de procedure kandideringen voor een tijdelijke aanstelling in het GO!

1 klacht ging over de wijze waarop er moet worden gekandideerd als men een baan wil in één van onze instellingen van het GO! Aan de klager werd informatie verstrekt over de te volgen procedure. Tijdelijke aanstellingen in statutaire wervingsambten in het GO! moeten gebeuren volgens de bepalingen van het Decreet betreffende de rechtspositie van bepaalde personeelsleden van het gemeenschapsonderwijs (DRP) van 27 maart 1991. Voor 15 juni moet

een geldige kandidatuur worden ingediend. Alle scholengroepen van het GO! opteren voor een uniforme procedure. Kandidaten voor een tijdelijke aanstelling moeten voor 15 juni elektronisch kandideren via het internet. De kandidaturen komen terecht in een databank. De scholengroepen kunnen dan de kandidaturen raadplegen en contact opnemen met de kandidaat die voor de vacature over de geschikte bekwaamheidsbewijzen beschikt. Kandidaturen die vanaf 15 juni worden ingediend, worden beschouwd als spontane, laattijdige sollicitaties. Laattijdige kandidaturen mogen slechts in aanmerking genomen worden als er geen geldige kandidaten meer zijn. Van deze regelgeving kan niet worden afgeweken. Daarom raden we kandidaat-tijdelijken ook aan rechtstreeks een aanvraag te richten (vb. curriculum vitae en motivatiebrief) tot de directies van de instellingen waar men wenst tewerkgesteld worden. De directeur is immers bevoegd voor tijdelijke aanstellingen.

4 klachten gingen over het feit dat de kandidaat-tijdelijke personeelsleden niet gecontacteerd werden door de scholengroepen. Deze kandidaturen werden door de betrokken dienst nagekeken. In 2 gevallen had de kandidaat-tijdelijke niet gekandideerd voor een openstaande vacature. Zo konden zij dan ook niet door de directie gecontacteerd worden. In deze 4 gevallen werd aangeraden om nog een bijkomende, weliswaar laattijdige kandidatuur in te dienen en werd aanbevolen om de directies rechtstreeks te contacteren

Voor het schooljaar 2008-2009 werden in de databank 38 333 geldige kandidaturen opgenomen, 3907 spontane kandidaturen (laattijdige) van 18 227 kandidaten.

2.2.2 Klacht over de materiële staat van een schoolgebouw

1 klacht betrof de aanwezigheid van asbest in de instellingen van het GO! en de kosten voor het weghalen van het asbest. Volgens de klager werden in de periode 2007-2008 renovatiewerken in een instelling uitgevoerd zonder dat de nodige veiligheidsmaatregelen werden genomen. Er zouden geen erkende asbestverwijderaars zijn ingeschakeld.

Het beheer en het verwijderen van asbest valt onder het Koninklijk besluit van 16 maart 2006 betreffende de bescherming van de werknemers tegen risico's van blootstelling aan asbest (B.S. 23/3/2006). Deze federale wetgeving is ook van toepassing op alle onderwijsinstellingen in de Vlaamse Gemeenschap. De inrichtende macht leeft deze wetgeving na. De federale overheid controleert dit. Bij niet-naleving kunnen maatregelen getroffen worden. Ook de onderwijsinspectie doet bij haar doorlichtingen onderzoek naar de mate waarin scholen de reglementaire verplichtingen betreffende asbest nakomen.

Sinds 01 januari 1995 is het verplicht een inventaris op te stellen van de plaatsen waar asbest aanwezig is en in welke vorm. Indien er asbest aanwezig is, wordt er een beheersprogramma opgesteld. De registers in verband met de aanwezigheid van asbest worden bijgehouden in de scholen.

Het GO! bezorgt de Vlaamse ombudsdienst de gevraagde informatie, waaronder de beslissing van de Raad van het GO! in dit dossier. De scholengroep bezorgde de Vlaamse ombudsman zijn beslissing van de Raad van Bestuur wat betreft de instellingsspecifieke informatie. Al van bij het aandienen van de problematiek heeft de Raad van Bestuur van de scholengroep de nodige regels en procedures ontwikkeld en kenbaar gemaakt zodat alle betrokken verantwoordelijken bij het verrichten van werkzaamheden in de scholen van de scholengroep op correcte wijze handelen met inachtneming van de specifieke regelgeving. Uit de stukken blijkt duidelijk dat de renovatiewerken werden uitgevoerd door erkende bedrijven.

3 Toepassing van de klachtenprocedure

Het algemeen principe is dat klachten worden geregistreerd waar ze worden behandeld. In het centraal klachtenregister worden ook alle klachten geregistreerd die door de centrale diensten werden ontvangen maar die tot de bevoegdheid van de scholengroepen behoren. Dergelijke klachten worden gekwalificeerd als niet-ontvankelijke klachten.

Klachten die op het centrale niveau worden behandeld, hebben betrekking op de bevoegdheden die door dat centrale niveau worden uitgeoefend of op een initiatief van de Raad van het Gemeenschapsonderwijs of van de centrale diensten.

Voor klachten die verkeerdelijk op het centrale niveau worden ingediend, ontvangt de klager onmiddellijk de nodige informatie waar hij met zijn klacht terecht kan. Met akkoord van de klager wordt de klacht doorgestuurd naar de bevoegde scholengroep.

De klachten over de procedure kandideringen werden rechtsreeks ingediend bij de betrokken afdeling. In principe worden de klachten daar ook rechtstreeks afgehandeld door de medewerker van de betrokken afdeling onder supervisie van de afgevaardigd bestuurder. De werkzaamheden worden gecoördineerd door de klachtencoördinator.

Gezien het geringe aantal, dat door de centrale diensten worden behandeld is er geen interne procedure voorzien.

4 Concrete realisaties

Er vindt steeds overleg plaats tussen de centrale klachtencoördinator en de betrokken diensten.

Momenteel wordt er gewerkt aan een website met een vacature databank waar scholen hun vacatures kunnen publiceren. Van zodra deze applicatie on-line gaat, zullen kandidaten voor een tijdelijke aanstelling hier ook terecht kunnen.

B. Verslag over de klachtenbehandeling door het lokale en mesoniveau, de scholengroepen

1 Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten (ontvankelijke + onontvankelijke):	270

Aantal klachten behandeld binnen de termijn van 45 dagen (<i>17 anonieme klachten werden niet beantwoord, 13 klachten zijn nog in behandeling</i>)	0-45 dagen:	233
	meer dan 45 dagen:	7
	Gemiddeld aantal dagen:	12 à 14

Aantal klachten volgens de drager	brief:	143
	mail:	70
	telefoon:	29
	fax:	2
	bezoek:	26

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	223
	via de centrale diensten GO!	18
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	14
	via georganiseerd middenveld:	4
	andere kanalen:	10

Aantal onontvankelijke klachten:	55
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend over dezelfde feiten:	1
	Feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht:	3
	Nog niet alle interne en/of juridictionele beroepsprocedures aangewend of nog hangende bij beslissingen klassenraden (B- en C-attesten):	10
	Nog niet alle interne en/of juridictionele beroepsprocedures aangewend of nog hangende bij de tuchtmaatregel definitieve uitsluiting t.a.v. leerlingen	6
	Ander juridictioneel beroep aanhangig:	2
	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	3
	Anoniem:	17
	Beleid en regelgeving:	4
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	4

Aantal ontvankelijke klachten:	215
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	86
	deels gegrond:	42
	ongegrond:	87

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	98
	deels opgelost:	17
	Onopgelost of nog in behandeling:	13

Indeling van de ontvankelijke klachten in inhoudelijke categorieën	Gegronde / Deels gegronde	ongegronde
over het beleid in de instelling	9	7
over de werking van de instelling	7	1
over een handeling, beslissing of houding van de directie	7	9
over een tucht- of ordemaatregel	9	11
over het verloop van een beroepsprocedure	8	3
over pesterijen op school	13	4
over het niet uitreiken van een getuigschrift / B- en C-attesten	24	26
over de informatieverstrekking door de school	11	1
over de schoolorganisatie	3	1
over schooloverlast (door burens bijv.)	4	0
over het niet respecteren van de privacy	2	0
over een handeling, beslissing of houding van een personeelslid	11	6
over een relationeel probleem tussen leerkracht en ouder	2	1
over een relationeel probleem tussen leerkracht en leerling	4	2
over zorg en begeleiding van leerlingen	6	2
over materiële aangelegenheden	4	2
over financiële aangelegenheden	6	10
over veiligheid	0	2
Over hygiëne	1	0

Opmerking: klachten die in de scholengroepen terechtkomen zijn veelal cumulatief. Een klacht staat vrijwel nooit op zichzelf, maar is vaak een opeenstapeling van meerdere kleine irritaties. Vandaar dat één klacht betrekking kan hebben op meerdere onderwerpen.

Toetsing aan de ombudsnormen

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	42
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	19
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	15
Andere:	20

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	4
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Correcte bejegening:	4
Actieve dienstverlening:	2
Deugdelijke correspondentie:	5
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Redelijke behandeltermijn:	0
Efficiënte coördinatie:	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	2

Opmerking: Voor een aantal klachten is de geschonden ombudsnorm niet gekend. Soms werden meerdere ombudsnormen aangeduid.

2 Klachtenbeeld 2008

2.1 Globale kwantitatieve gegevens

De cijfergegevens opgenomen onder punt 1 zijn gebaseerd op de gegevens die ter beschikking zijn gesteld door de scholengroepen. Op basis van deze gegevens blijkt dat er 270 klachten werden ingediend het voorbije jaar.

Klachtenmanagement is een voortdurend verandering- en leerproces. De stijging van het aantal klachten van 201 in 2007 naar 270 dit jaar (stijging van 34%) betekent niet dat er meer klachten zouden zijn. Naarmate een organisatie de waarde van klachten meer herkent, zijn medewerkers meer alert op het signaleren van klachten.

Het aantal ontvankelijke klachten bedraagt 215 tegenover 55 niet-ontvankelijke klachten. Er is een stijging van het percentage ontvankelijke klachten t.o.v. het voorgaande jaar 2007 (157 ontvankelijke klachten tegenover 54 niet-ontvankelijke klachten).

Er moet ook wel rekening worden gehouden met het feit dat een aantal niet-ontvankelijke klachten volgens het klachtendecreet toch beschouwd werden als ontvankelijke klachten. Deze beroepsschriften in het kader van een wettelijk voorziene procedure werden dan wel behandeld in een beroepscommissie op het niveau van de scholengroep en dus niet volgens de principes van het klachtendecreet. Dit is zeker het geval voor 31 beroepsschriften tegen B- en C-attesten en 7 beroepsschriften tegen definitieve uitsluitingen. Zeker 14% van het totaal aantal klachten is niet via de klachtenprocedure behandeld, maar via de wettelijk voorziene beroepsprocedure. In één scholengroep betreft 50 % van de klachten, of beter gezegd beroepsschriften, tuchtmaatregelen t.a.v. leerlingen of het niet afleveren van getuigschriften.

Van de 215 ontvankelijke klachten werden er 128 gekwalificeerd als gegrond of gedeeltelijk gegrond. Dit komt neer op een percentage van 60%. Ten opzichte van het voorbije jaar betekent dit een daling van het aantal gegronde / deels gegronde klachten (toen waren 118 van de 157 ontvankelijke klachten als gegrond / deels gegrond gecatalogeerd, 75%).

Nagenoeg alle gegronde / deels gegronde klachten werden opgelost / deels opgelost.

Er is een stijging van het aantal anonieme klachten van 1,5 % van het totale aantal in 2007 naar 6,3 % van het totale aantal in 2008.

De verhouding tussen het aantal klachten ingediend per brief, mail, of telefoon blijft nagenoeg gelijk tegenover het voorgaande jaar. Er is wel meer dan een verdubbeling van het aantal geregistreerde klachten ingediend bij een bezoek.

2.2 Inhoud van de klachten

In het onderwijs zijn voor ouders en leerlingen al talrijke georganiseerde klachten- en beroepsprocedures voorzien. Klachten kunnen via verschillende kanalen worden ingediend, behandeld en opgelost. Dit maakt het onmogelijk om een volledig accuraat beeld te bieden van alle knelpunten.

Enkele voorbeelden. Wat bestaande klachtenprocedures betreft is er het centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding voor klachten i.v.m. discriminatie en racisme. Klachten die betrekking hebben op de principes van zorgvuldig bestuur kunnen worden ingediend bij de Commissie Zorgvuldig Bestuur. Bij een weigering tot inschrijving van een kind kan een klacht worden ingediend bij de Commissie betreffende leerlingenrechten. Er is ook nog het Kinderrechtencommissariaat.

Door de heterogeniteit van onze instellingen zijn de binnenkomende klachten ook heel verschillend. Geen klacht is hetzelfde. Er is daarom nauwelijks een categorisering te maken van de klachten.

Een bijkomende moeilijkheid bij het rubriceren van klachten is dat klachten veelal cumulatief zijn. Een klacht staat vrijwel nooit op zichzelf, maar is vaak een opeenstapeling van meerdere kleine irritaties. Dit geldt in vele gevallen voor de klachten die in de klachtenprocedure van de scholengroepen terechtkomen. Kleine ergernissen worden opgelost door de directeur. Cumulatieve klachten komen in de scholengroep. Een klacht kan ook meerdere oorzaken hebben. De oorzaak van een klacht kan liggen in een veelheid van organisatorische randvoorwaarden zoals de strategische doelstellingen, de organisatiestructuur, leiderschapsstijlen, de cultuuraspecten van de organisatie, systemen, processen en procedures en vaardigheden van het personeel.

Om die redenen beperken we ons tot een aantal trends, die zich in meerdere scholengroepen manifesteren. Dit beeld komt grotendeels overeen met de vaststellingen van het voorgaande jaar.

Net als het vorige jaar vormen de klachten en beroepsschriften n.a.v. beslissingen van klassenraden of evaluatiecommissies een eerste belangrijke categorie. 18,5 % van de klachten situeert zich binnen deze categorie. Daarvan worden zeker 11% behandeld binnen de daartoe voorzien beroepsprocedure. De overige klachten die handelen over het verloop van de procedure (bijvoorbeeld i.v.m. de houding van de directeur) worden behandeld binnen de klachtenprocedure.

Klachten te wijten aan gebrekkige of onhandige communicatie vormen als tweede belangrijke categorie een bron van veel ongenoegen. In de scholengroep Brussel wordt dit nog verscherpt door de taalproblematiek of door de sociale afkomst van ouders en leerlingen. Een groot aantal klachten (16 %) heeft betrekking op een handeling, beslissing of houding van een personeelslid, directie of leerkracht, relationele problemen en het niet respecteren van de privacy inbegrepen.

Een derde belangrijke categorie (7,4%) betreft de klachten rond opgelegde orde- en tuchtmaatregelen. Ouders gaan niet akkoord met opgelegde straffen. Een aantal van deze klachten zijn ook behandeld binnen een voorziene beroepsprocedure (bij definitieve uitsluiting). Ook deze problematiek is vaak gekenmerkt door verschillende factoren. Vaak is ook het CLB hierbij betrokken, is er sprake van gedragsproblemen van de betrokken leerling, van een verstoorde relatie met directie en leerkrachten. Klachten over het verloop van dergelijke procedure vergen van de betrokken scholen een grote inspanning.

Tenslotte vermelden we hier ook de klachten over financiële aangelegenheden (6%) en klachten over pesterijen op school (6,2%). Klachten over financiële zaken gaan dan vooral over de betaling van de schoolfacturen en de gevolgen van niet-betaling die door de scholen hieraan wordt gekoppeld. Pesterijen op school tussen leerlingen onderling verbergen soms ook een diepgaandere problematiek zijnde communicatieproblemen, tucht- en ordemaatregelen.

3 Toepassing van de klachtenprocedure

3.1 De klachtenprocedure in het GO!

Klachten kunnen gaan over de werking van de school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van de school.

Klachten moeten in principe binnen de school of instelling zelf opgelost kunnen worden. Klachten kunnen gemeld worden aan de directeur van de school of instelling en met hem worden besproken. In dit geval probeert de directeur die de klacht in ontvangst neemt deze direct en informeel af te handelen. De verantwoordelijkheid om klachten te behandelen wordt zoveel mogelijk bij de directeur gelegd, zodat een directe en informele klachtenbehandeling kan gebeuren op de plaats waar de klacht zich voordoet. Op die manier kan zo snel mogelijk op de gepaste manier worden gereageerd. Wellicht worden de meeste klachten op schoolniveau en/of informeel opgelost en dus niet geregistreerd (artikel 6 klachtendecreet). Een groot deel van de klachten wordt dan ook simpelweg opgelost door wat begrip te tonen en te luisteren. Daarvoor hoeft geen langdurige en ingewikkelde klachtenprocedure te worden doorlopen. De informele aanpak op schoolniveau kan verschillen van directie tot directie.

Lukt het niet om een bevredigende oplossing te vinden, dan kan men gebruikmaken van de mogelijkheid om een (formele) klacht in te dienen bij de algemeen directeur van de scholengroep. Vanaf het moment dat er echt een klacht wordt ingediend, komt deze terecht in de klachtenprocedure. Blijft de klacht bestaan, dan kan men terecht bij de raad van bestuur van de scholengroep.

In de consortia voor het Volwassenenonderwijs is daarenboven een regionale ombudsdienst voorzien. Daar kan men als cursist terecht als de klachtenprocedure van het centrum volledig is uitgeput, te beginnen met de directeur en eindigend bij de Raad van Bestuur van de scholengroep.

Is de klager niet tevreden over het resultaat van de klachtenbehandeling, dan kan men terecht bij de Vlaamse ombudsdienst, die de klacht in 2^{de} lijnsbehandeling neemt.

Op het centrale niveau worden dus geen klachten behandeld van ouders, derden over de werking van de school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van de school.

Informatie over hoe een klacht kan worden ingediend, is gemakkelijk te verkrijgen. Deze informatie is opgenomen in het schoolreglement en op de internetsite.

Toch zijn er nog steeds ouders die niet geneigd zijn om naar de directeur van de instelling of school toe te stappen.

3.2 Belang van het klachtenmanagement in het GO!

- Klachtenmanagement is door het decreet van 1 juni 2001 een wettelijke plicht.
- Klachtenmanagement is binnen het onderwijsgebeuren in eerste instantie gericht op het herstel van een verstoorde onderlinge relatie. In het onderwijs bestaan geen producenten en consumenten. Onderwijs is een voortdurende interactie. Het afhandelen van een klacht is een manier om een verbroken vertrouwensrelatie te herstellen. Het is

van belang dat dit zo snel mogelijk gebeurt. Tijdig reageren is een van de belangrijkste succesfactoren.

- De publicitaire waarde van een klacht is een aspect van het klachtenmanagement waar het GO! een grote waarde aan hecht. Beter is de klacht aan ons te vertellen dan aan de burens, zo kan er nog iets aan worden gedaan. Een goede klachtenafhandeling leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een goed imago.

3.2 De klachtenprocedure naast tal van andere beroepsmogelijkheden en -procedures

In het onderwijs zijn naast de klachtenprocedure ook een aantal beroepsprocedures voorzien. Wat klachten van ouders, leerlingen en derden betreft kan volgend onderscheid gemaakt worden:

- Klachten tegen eindbeslissingen van klassenraden (het niet uitreiken van getuigschriften basisonderwijs, het uitreiken van B- of C-attesten in het secundair onderwijs) of klachten tegen eindbeslissingen van evaluatiecommissies in Centra voor Leerlingenbegeleiding. Hier is een beroepsprocedure voorzien.
- Klachten tegen de tuchtmaatregel van 'definitieve uitsluiting'. Ook hier is een beroepsprocedure voorzien.
- Klachten die behandeld worden door de Commissies Zorgvuldig Bestuur en Leerlingenrechten, door het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, door het Kinderrechtencommissariaat...
- Klachten die worden behandeld door de rechtbanken
- Alle andere klachten

In toepassing van artikel 9 van het Klachtendecreet is de bestuursinstelling niet verplicht de klacht te behandelen waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is. Vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet (over het verloop van de beroepsprocedure) moet het beroep eerst uitgeput worden. Klachten indienen over de beroepsprocedure vooraleer deze is opgestart heeft geen enkele zin. Aangezien er geen beroepsprocedure werd opgestart, kan men in deze fase niet oordelen of de beroepsprocedure correct is verlopen en of alle regels werden nageleefd.

Bijkomend probleem is de juridische aansprakelijkheid. Doordat instellingen juridisch aansprakelijk kunnen worden gesteld voor gevolgen van hun handelen, wordt er omzichtiger omgegaan met klachten die ook het voorwerp zijn van een interne of juridictionele beroepsprocedure. Het in behandeling nemen van een klacht of het afhandelen ervan zou uitgelegd kunnen worden als een erkenning van schuld. Met als mogelijk gevolg dat men aansprakelijk wordt gesteld voor iets waar men eigenlijk niet aansprakelijk voor is. Er wordt daarom scherper gelet op de mogelijke gevolgen van dergelijke klachten.

3.3 De registratie van de klachten

- Het principe is dat de registratie van klachten gebeurt op de plaats waar ze worden behandeld.
- De centrale diensten stellen een klachtenformulier ter beschikking zodat de registratie en opvolging van de klachtenbehandeling wordt vergemakkelijkt. De scholengroepen worden gewezen op de voordelen om dit formulier te gebruiken.

- De scholengroepen geven zelf aan dat de registratie van klachten soms beter kan. Het systematisch bijhouden van klachten vraagt een bijkomende administratieve inspanning. Een aantal instellingen merken op dat de administratie van klachten geen prioriteit is in tijden waarin het onderwijs met zoveel uiteenlopende maatschappelijke taken en problemen wordt geconfronteerd (planlast).

3.4 De klachtenbehandeling

- De scholengroepen beschikken over een handleiding waarin de reglementering wordt uitgelegd. Het stappenplan laat toe elke fase in de procedure op te volgen en te registreren.
- Net als het voorbije jaar stellen we een toenemende juridisering vast. Het inschakelen van advocaten neemt verder toe.
- Scholengroepen geven aan dat de termijn waarbinnen de klacht behandeld moet worden zeer lang is. In de praktijk worden de meeste klachten veel sneller behandeld (12 à 14 dagen). Voor klachten die niet behandeld worden binnen de voorziene termijn van 45 dagen is dit te wijten aan de vakantieperiode in het onderwijs.
- De scholengroepen zien geen toegevoegde waarde in de toetsing aan de ombudsnormen. Deze zijn meestal niet toepasbaar in een schoolse omgeving. In onderwijscontext gaat het eigenlijk vaak om een verstoorde relatie tussen mensen. Het blijkt ook niet altijd eenvoudig om steeds hetzelfde criterium te hanteren.
- Ook alle niet-ontvankelijke klachten worden behandeld. Ze worden met de aangeklaagden besproken en er volgt een antwoord met uitleg over de mogelijks te volgen procedure.
- De vraag of een klacht al dan niet (deels) gegrond is, is soms moeilijk te beantwoorden. In feite maakt dit ook niet zoveel uit. Elke klacht is belangrijk. Of een klacht al dan niet terecht is hangt af van de oplossing tot tevredenheid van beide partijen: zowel de school als de klager.

3.5 De klachtenrapportage

- Niet elk verslag gebruikt dezelfde terminologie. Definities worden niet overal op dezelfde manier toegepast. Dit is het gevolg van de gedecentraliseerde klachtenbehandeling. Een uniform registratieformulier ter beschikking gesteld door de centrale diensten tracht hieraan te verhelpen.
- 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.
- Cijfergegevens worden niet overal op dezelfde wijze doorgegeven. Bijvoorbeeld, een bezwaarschrift tegen een B- of C-attest wordt door de scholengroepen beschouwd als een ontvankelijke klacht (in de cijfers is dit ook zo opgenomen) maar wordt behandeld binnen een daartoe voorziene beroepsprocedure en niet binnen de klachtenprocedure. Van zodra de klassenraad een nieuwe beslissing neemt is de klacht ook opgelost, wat deze beslissing ook mag zijn.
- De datum van 10 februari waartegen het verslag moet ingediend worden bij de Vlaamse ombudsdienst is te kort om alle verslagen van de scholengroepen inhoudelijk te verwerken.

4 Concrete realisaties

4.1 Initiatieven van de centrale diensten

- De centrale klachtencoördinator paste het formulier voor de verslaggeving door de scholengroepen aan. Deze uitdrukkelijke bevraging werd een eerste keer georganiseerd voor het verslagjaar 2006. Naar aanleiding van de voorbije opgedane ervaringen werd het formulier aangepast. Dankzij de uitdrukkelijke bevraging van de scholengroepen staan de scholengroepen even stil bij het belang van de klachtenrapportage. Met het oog op een gecoördineerde aanpak worden een aantal gegevens opgevraagd: cijfergegevens, de ervaringen met de toepassing van de procedure, concrete realisaties en verbetervoorstellen.
- Contacten binnen het GO!
De centrale klachtencoördinator bezocht 5 scholengroepen (1 per provincie) om de klachtenrapportage te bespreken en de gebruiksvriendelijkheid van het ter beschikking gestelde verslag te evalueren. Gesprekken werden gevoerd in scholengroepen 7 Kempen, 12 Adite, 13 Zuid-Limburg, 17 Waasland en 27 Oostende en leverden veel informatie op over de manier waarop de rapportage en de toepassing van de klachtenprocedure verloopt.
- Update informatie op het internet
Met de lancering van de nieuwe website werd de informatie over de klachtenprocedure geactualiseerd.
- Aandacht voor communicatietechnieken en conflictbeheersing in de opleiding georganiseerd voor kandidaat-directies. Cursisten dienen o.m. het belang te erkennen van een duidelijke communicatie, zowel schriftelijk als mondeling en kunnen bij verschillende situaties de juiste toon, register en jargon hanteren.
Hierbij wordt de nadruk gelegd op de directe en informele klachtenbehandeling op de plaats waar de klachten ontstaan. Het zoeken naar oplossingen worden aangemoedigd in onderling overleg. Het klachtendecreet wordt kort toegelicht. Ook in de leertrajecten Veranderingsmanagement en Leiderschapsstijlen komen aspecten aan bod die een invloed kunnen hebben op het omgaan met klachten.

4.2 Initiatieven van de scholengroepen

- Scholengroepen raken er van overtuigd dat men best alert blijft en snel op de bal speelt om erger te voorkomen. Zeker wat de beroepschriften betreft tegen beslissingen van klassenraden wordt belang gehecht aan de correcte toepassing van de procedure.
- Organisatie van een opleiding voor directies rond gesprekstechnieken met aandacht voor competentie management waarbij 1 van de kerncompetenties klantvriendelijkheid is.
- Organisatie van een opleiding 'conflictbeheersing' voor leerkrachten BaO en een opleiding 'leiderschap' voor het college van directeurs
- Controle van de schoolreglementen

- Het opstellen van een vademecum voor de directeur waarin alle procedures zijn opgenomen en geactualiseerd worden.
- Overlegmomenten met de bevoegde coördinerend directeurs
- Het bijhouden van een uitgebreid leerlingendossier
- In een aantal scholengroepen is een persoon belast met de taak van klachtencoördinator. Dit kan de directiesecretaris zijn, of de communicatieambtenaar bijv. Dit zorgt ervoor dat de klachten vlot worden afgehandeld en opgevolgd. Het uitdrukkelijk toewijzen van alle klachtendossiers op niveau van de scholengroep aan 1 persoon zorgt voor een betere, efficiëntere en homogener opvolging van de verschillende dossiers

5 Verbetervoorstellen

5.1 Initiatieven van de scholengroepen

- 14 scholengroepen formuleerden eigen verbetervoorstellen (50 % van de scholengroepen)
- In overleg met de Pedagogische begeleidingsdienst duidelijke afspraken opstellen i.v.m. toezicht, naschoolse opvang en communicatie met ouders. Via nieuwsbrief zal dit aan ouders kenbaar gemaakt worden
- Uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek
- Organisatie van een opleiding van directies rond coaching
- Een aantal scholengroepen vermeldt meer aandacht te gaan besteden aan het klachtenformulier.
- 2 scholengroepen melden dat zij opnieuw gaan sensibiliseren rond de klachtenregistratie om elke klacht op een uniforme manier te registreren
- Organisatie van een informatiesessie op het college van directeurs rond klachtenmanagement
- Alle geledingen informeren over de klachtenprocedure
- Opleiding communicatie aanmoedigen
- 1 scholengroep vermeldt het belasten van een geschoold personeelslid met de voorbereidende werkzaamheden betreffende de klachtenbehandeling (bijv. het verzamelen van alle informatie, standpunten, ...) gezien de moeilijkheid van de problematiek
- Uitwerken van een vademecum met daarin tips voor directies: hoe omgaan met klachten

5.2 Initiatieven en aanbevelingen door de centrale diensten

- Organisatie van een informatiesessie voor de algemeen directeurs en hun medewerkers verantwoordelijk voor het klachtenmanagement binnen de scholengroepen. De praktische organisatie dient nog te worden uitgewerkt. Uit de gesprekken ter plaatse in 5 scholengroepen blijkt de behoefte aan bijkomende vorming zeer divers te zijn. Mogelijke agendapunten ter bespreking zijn: voorstelling van het jaarverslag, uitwisseling van ervaringen met de klachtenbehandeling.
- Sensibiliseren van het belang van een zorgvuldige registratie.
- Algemeen gezien staat vast dat een zorgvuldige en duidelijke informatieverstrekking aan ouders tal van conflictsituaties kan voorkomen. Informeer ouders tijdig over de toekenning van B- of C-attesten, over de toekenning van straffen,... Geef systematische, voorafgaandelijke toelichting bij maatregelen of beslissingen t.a.v. leerlingen waar een beroepsprocedure voorzien is.
Communicatie is niet steeds eenvoudig. Een ouder ontvangt het schoolreglement bij het begin van het schooljaar. Daarin is een veelheid aan informatie opgenomen waarvan niet altijd kan worden verondersteld dat de ouders hiernaar onmiddellijk teruggrijpen wanneer zich een probleem voordoet. Een ander probleem bij communicatie is de heterogeniteit van het publiek. Wat voor de een gemakkelijk te begrijpen is, kan voor een ander erg moeilijk zijn.
Ontevredenheid wordt vaak veroorzaakt door verwachtingen die niet worden waargemaakt. Het goed managen van verwachtingen kan veel klachten voorkomen. Het is duidelijk dat ouders gevoeliger geworden zijn voor een (on)vriendelijke bejegening. Het is gemakkelijker om over te stappen naar een andere onderwijsinstelling als het de ouders niet bevalt. Dit blijkt uit het feit dat ouders in een aantal gevallen pas klacht indienen nadat hun zoon of dochter al naar een andere school is gegaan. Een klagende ouder vormt een minder ernstig probleem dan een ouder die beslist om naar een andere school te stappen. In die optiek biedt klachtenmanagement een troef om ouders en leerlingen te behouden en de relatie te verstevigen. Naast een informatieve waarde heeft een effectieve afhandeling van klachten ook een communicatieve en PR-waarde en kan mee bijdragen aan een positief imago. Positieve mond-tot-mondreclame is soms meer waard dan geldverslindende campagnes om leerlingen te werven. In het algemeen geldt de regel dat hoe ontevredener mensen zijn, hoe meer ze over hun ongenoegen willen praten. Negatieve ervaringen worden ook beter onthouden dan positieve. Het is wel belangrijk rekening te houden met de representativiteit van de klager: in hoeverre stemmen de eisen en wensen van de klager overeen met de eisen en wensen van de overige niet-klagers?
- Organisatie van een regelmatig en intensief contact bijvoorbeeld op ouderavonden. Het gaat erom dat er met iedere ouder een goede band ontstaat. Persoonlijk contact speelt in het onderwijs een belangrijke rol. Voor het personeel betekent dit dat communicatieve vaardigheden minstens even belangrijk zijn als het overdragen van kennis aan leerlingen. Ken de ouders, weet wat zij belangrijk vinden: een aardige secretariaatsmedewerker aan de telefoon of een schoolrekening die klopt?
- In een aantal scholengroepen is een personeelslid expliciet aangeduid als aanspreekpunt voor klachten. Dit verdient aanbeveling. Iemand binnen het secretariaat van de scholengroep bijvoorbeeld is dan aangeduid als klachtencoördinator. Dit verlaagt voor ouders ook de drempel om klachten in te dienen want zo moeten ze niet onmiddellijk terecht bij de algemeen directeur.

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	9

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	0
	mail:	2
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Beide klachten betroffen eerder vragen van burgers dan wel klachten. De reden was in beide gevallen dezelfde. Een aantal jongeren gaven zich ten onrechte uit voor studenten van de Hogeschool Gent en verkochten zogezegd zelfgebakken wafels tegen een veelvoud van de prijs, zogezegd ten voordele van Broederlijk Delen. De burgers stelden zich de vraag of deze actie uitging van de Hogeschool Gent.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Na de ondernomen acties (zie hieronder) werden hierover geen vragen of klachten meer ontvangen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- * departementen van de Hogeschool Gent werden op de hoogte gebracht van deze malafide praktijken;
- * de wijkagent werd aangesproken;
- * een persbericht werd verstuurd om de inwoners van het Gentse te waarschuwen voor deze malafide praktijken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 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:	7 algemeen 136 studenten

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7 algemeen 131 studenten
	meer dan 45 dagen:	5 studenten
	gemiddelde:	11 algemeen 10 studenten

Aantal onontvankelijke klachten:	1 algemeen 6 studenten
----------------------------------	---------------------------

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

Aantal ontvankelijke klachten:	6 algemeen 130 studenten
---------------------------------------	-----------------------------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2 algemeen 69 studenten
	deels gegrond:	1 algemeen 5 studenten
	ongegrond:	3 algemeen 56 studenten

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3 algemeen 59 studenten
	deels opgelost:	
	onopgelost:	15 studenten

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 algemeen 56 studenten
Te lange behandeltermijn:	1 algemeen 6 studenten
Ontoereikende informatieverstrekking:	2 studenten
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	10 studenten
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 algemeen, 60 studenten
	mail:	6 algemeen, 62 studenten
	telefoon:	4 studenten
	fax:	nihil
	bezoek:	10 studenten

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6 algemeen, 135 studenten
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1 algemeen, 1 student
	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.

I. Algemeen

Klachten van studenten: 1 gegrond en opgelost (niet correcte beslissing), 3 ongegrond

- geen mogelijkheid van overdracht van inschrijvingsgeld bij overstap van de Universiteit Gent naar de Arteveldehogeschool:
 - o ongegrond (voorlopig onmogelijk om studiegelden gelijk te schakelen)
- foutieve huurprijsberekening home
 - o gegrond + opgelost (herberekening)
- verplichting gehuurde kamer te ontruimen
 - o ongegrond (geen verlenging huur gevraagd)
- blokkering account wegens niet-terugbrengen van ontleende boeken
 - o ongegrond (reglementair voorziene sanctie)

Klachten van personeelsleden: 1 gegrond en opgelost (niet correcte beslissing), 1 onontvankelijk (beleid en regelgeving)

- foutieve berekening van ziektekredietdagen
 - o gegrond + opgelost (herberekening)
- geen afwijking van termijn voor aanvraag huur auditorium
 - o onontvankelijk (beleid en regelgeving)

Klachten van derden: 1 gegrond en opgelost (te lange behandeltermijn)

- te lange wachttijd voor onderzoek van vraag
 - o gegrond + opgelost

II. Studenten

Zie sub 3.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

I. Algemeen

Het klachtenbeeld voor de algemene klachten zoals reeds geschetst sub 2 leverde één klacht op die wees op een structureel probleem, waarvoor weliswaar reeds de nodige stappen ondernomen waren op associatieniveau om hieraan in de toekomst (vanaf het volgende academiejaar) te verhelpen (oorzaak: nog geen gelijkschakeling in studiegelden tussen universiteiten en hogescholen).

De overige algemene klachten waren zeer casuïstisch en bevatten geen indicaties dat het over een structureel probleem zou gaan; de klacht die betrekking had op een te lange wachttijd voor een door een klant gevraagd onderzoek had betrekking op een onderbemande dienst die door de ziekte van een personeelslid grote vertraging opgelopen had in zijn dienstverlening; de klachten die betrekking hadden op een foutieve berekening van huurgeld respectievelijk ziektekredietdagen waren het gevolg van een administratieve vergissing.

II. Studenten

Het gestegen aantal klachten van studenten wordt veroorzaakt door deels een effectieve stijging en een betere registratie van klachten. De effectieve stijging kan afgeleid worden uit het gestegen aantal formele interne beroepen die ook al in 2007 systematisch werden bijgehouden. Ook de ruimere klachtenbehandeling werd in 2008

systematischer bijgehouden. Deze stijging is waarschijnlijk deels een artefact van de registratie.

Formele interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen

In 2008 werd centraal over 60 dossiers een initiële interne beroepsbeslissing genomen. Hierin zitten een aantal groepen interne beroepen die quasi gemeenschappelijk werden ingediend, nl. groepen van 2, 3, 4, 7 en 14 interne beroepen met bijna identieke beslissingen.

De grote trend in 2008 zijn dus de quasi gemeenschappelijk ingediende interne beroepen.

In 25 dossiers werd het beroep (deels) gegrond verklaard. In die 25 zitten drie groepen van resp. 2, 4 en 11 beroepen met een identiek of zeer gelijkaardige beslissing over hetzelfde opleidingsonderdeel. In 22 dossiers werd "ongegrond" beslist. Ook hierin zitten groepen van 7 en 3 bijna identieke beslissingen.

Vier interne beroepen werden onontvankelijk verklaard wegens te laat ingediend (waaronder 3 bijna identieke beslissingen). 7 ingediende interne beroepen tegen het annuleren van een examen werden ingetrokken omdat een nieuwe beslissing werd genomen nog voor de interne beroepscommissie de zaak kon behandelen. Deze 7 dossiers werden niet opgenomen in het hoger vermelde totaal aantal beslissingen van de interne beroepscommissie maar wel verder bij "andere klachten". Voor interne beroepen (studievoortgangsbeslissingen) geldt de zeer korte beroepstermijn van 5 kalenderdagen.

De meeste interne beroepen (dossiers) werden ingediend tegen examencijfers (9 x schriftelijk examen, 2 x mondeling examen, 2 x masterproef, 3 x stage, 1x omrekening Erasmus examencijfer, 1x permanente evaluatie). Vijf keer werd expliciet beroep aangetekend tegen een beslissing van de examencommissie om de student niet te delibereren. 8 keer werd een weigering om een vrijstelling toe te kennen betwist. Eén examentuchtbeslissing (plagiaat) werd betwist.

Andere klachten

Naast de 60 formele interne beroepen werden bij de institutionele ombudsdienst ook nog 74 andere klachten ingediend. Het gaat meestal over klachten die maar één keer voorkomen. Over een aantal onderwerpen kwamen 3 of meer klachten binnen:

- examencijfers (10). Het gaat hier meestal over studenten die buiten de beroepstermijn contact opnemen en die nadat ze geïnformeerd zijn over de geldende reglementering en de grote kans op een beslissing 'onontvankelijk' geen formeel intern beroep opstarten.
- laattijdige inschrijving (8)
- toewijzing van het bijzonder statuut (5). De klachten hebben zowel betrekking op de termijn voor de toewijzing van het bijzonder statuut als over geweigerde faciliteiten.
- praktische organisatie van toezicht bij examens en geldigheid van examens (5)
- feedback (3). In andere klachten en interne beroepen is feedback soms ook een onderliggend of secundair probleem.
- terugbetaling (bijv. bij stopzetten bij creditcontracten (o.a. één via de Vlaamse Ombudsdienst)) (3)
- behandeling van studenten tijdens examens (respect) (3)
- inhaalexamens en examens (3)
- interpersoonlijke problemen (3)

Andere onderwerpen die maar één of twee keer voorkomen: taalvoorwaarden, GIT, doctoraat, stage, taalcursussen, deliberatie in eerste semester, verkeerde examencijfers bekendgemaakt, studie-informatie, toewijzing auditoria, toewijzing studentenkamers, werking van de interne beroepscommissie, reactietermijn van de administratie, prijs van de leermiddelen, planning van onderwijsactiviteiten.

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?

I. Algemeen

Op associatieniveau werd verdere actie ondernomen om specifieke regels op te stellen voor de overdracht van inschrijvingsgelden.

II. Studenten

Het onderwijs- en examenreglement 2009-2010 zal worden aangepast op enkele punten, zoals de terugbetaling van studiegeld bij stopzetting van een creditcontract. Dat kan nu enkel voor een diplomacontract. Op basis van een probleem bij het bekendmaken van verkeerde examencijfers werd het OER aangepast waardoor fouten in het nadeel van de student altijd kunnen gecorrigeerd worden.

In het verleden waren de compensatieregels bij deliberatie vaak een oorzaak van klachten en interne beroepen. De faculteiten hanteerde verschillende compensatieregels die niet altijd open werden gecommuniceerd. In 2008 werd een universiteitsbreed systeem van compensatieregels ingevoerd dat expliciet in het onderwijs- en examenreglement werd opgenomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25

Dit is hetzelfde aantal klachten als in het werkjaar 2007.

(Bij het einde van het werkjaar 2007 waren er 2 hangende klachten : één verzoeker heeft niet meer gereageerd ; de andere klacht werd gunstig afgehandeld en gevolgd door een verbeteractie)

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	23
	meer dan 45 dagen:	1 (a)
	gemiddelde:	28 (b)

(a) 1 klager kreeg een definitief antwoord na 208 kalenderdagen. Na de ontvangstmelding kreeg de klager tussentijds 2 berichten over termijnverlenging voor de klachtenbehandeling.

(b) Exclusief 1 klacht waarbij de klager in de Ontvangstmelding verzocht werd om het belang van alle onderschrijvers van de klacht voor een onderdeel ervan aan te tonen (cf. artikel 9 klachtendecreet) en om de feiten te concretiseren waartegen de klacht gericht is (cf. artikel 5 klachtendecreet). Het departement heeft 45 kalenderdagen na de ontvangstmelding op aanvullingen van de verzoeker gewacht die echter niet bezorgd werden, en heeft daarna het klachtendossier afgesloten. De klager heeft zijn opmerkingen intussen mondeling meegedeeld op een overleg met de dossierbehandelaars.

Aantal onontvankelijke klachten:	3
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid: beleidsaspect van een instelling bij het Vlaams Parlement	1
	Interne personeelsaangelegenheden: beleidsaspect m.b.t. een arbeidsbetrekking	1

<p>Aantal klachten waarvoor GEEN BEVOEGDHEID Departement WVG :</p> <p>Die klachten worden ofwel doorverwezen naar het bevoegde beleidsdomein of het bevoegde ministerieel kabinet bij de Vlaamse overheid, met schriftelijk antwoord aan de verzoeker over die doorverwijzing, ofwel krijgt de verzoeker informatie over de verschillende overheid- of privé-instanties waarmee hij/zij zelf verder contact kan opnemen voor de behandeling van de klacht.</p>	<p>7</p>
<p>Die klachten gaan over de volgende onderwerpen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Asbestschandaal in gemeenschapsscholen 2) Stopzetting huishoudhulp door een VZW aan een burger met betaling van huishoudhulp door middel van dienstencheques (klager wenste in geen geval contact op te nemen met de VZW) 3) Uitsluiting deelname aan bekwaamheidstest bij opleiding voor polyvalent verzorgster 4) Opschorting tussenkomst door het Vlaams Fonds voor Personen met een Handicap (VAPH) voor een computerprogramma voor dyslexie (klager wenste in geen geval contact op te nemen met het VAPH) 5) Weigering tussenkomst ziekteverzekering in een ziekenhuisfactuur over hyperbare zuurstoftherapie 6) Technische problemen met budgetmeter elektriciteit en terugkrijgen positief saldo eindafrekening gas 7) Discriminatie van een persoon met een handicap door een privé-werkgever wegens het niet verstrekken van een gedegen opleiding en van minder opleiding dan aan andere collega-werknemers 	
<p>Procedure-vraag bij deze categorie van klachten :</p> <p>Het Departement WVG is vragende partij om klachten over onderwerpen die buiten de bevoegdheid van het beleidsdomein WVG vallen, door te verwijzen naar een instantie die beter geplaatst is om die klachten te onderzoeken in functie van een gerichte doorverwijzing naar de bevoegde instanties.</p> <p>Een gerichte doorverwijzing van sommige klachten zoals bijvoorbeeld over de energie-sector, over de arbeidsrelaties in de privé-sector, ... vergen zeer veel onderzoek. Het Departement WVG beschikt niet over de nodige kennis en ervaring met die materies, op het risico af van in zekere mate non-kwaliteit te leveren. Het Departement WVG is van mening dat dergelijke klachten bij voorkeur aan de Vlaamse Ombudsdienst worden bezorgd voor onderzoek in functie van verdere doorverwijzing.</p>	
<p>Aantal INGETROKKEN klachten :</p> <p>Een klager heeft een klacht per mail ingetrokken waarvan op dat moment in het Departement WVG nog geen klacht bekend was. Die dag had de klager een positieve beslissing in zijn dossier ontvangen van de federale overheid.</p> <p>Later op de dag kreeg het Departement WVG de klacht per brief van de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen. De klacht over fiscale vrijstelling van giften betreft de bevoegdheid van de federale overheidsdienst FOD Financiën. Het Departement WVG had tijdig advies verleend aan die federale overheidsdienst in dit dossier.</p>	<p>1</p>

Aantal ontvankelijke klachten:	14
---------------------------------------	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7	10
	deels gegrond:	3	
	ongegrond:	4	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	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:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	3
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	6
Redelijke behandeltermijn:	5
Efficiënte coördinatie:	4
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	1
Aantal keren toepassing Ombudsnormen in 10 klachtendossiers:	20

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:	8
	telefoon:	4
	fax:	1
	bezoek:	
	Totaal dossiers	25

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	21
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: beleidsdomein Bestuurszaken	1
	Totaal dossiers	25

1 klacht die door de Vlaamse Ombudsdienst naar het Departement WVG werd doorverwezen, ging uit van het 'georganiseerd middenveld'.

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
Beleidsonderzoek Departement WVG	2 (c)	- / 1 / - (c)	1 / - / - (c)
Communicatie	2 (c)	1 / - / - (c)	1 / - / - (c)
Logistiek	1	- / - / 1	- / - / - (n.v.t. voor 1 ongegronde dossier)
Personeel (waaronder 4 burgers)	9 (incl. 1 dossier Niet-ontvankelijk)	4 / 1 / 3	3 / - / 2 (n.v.t. voor 3 ongegronde dossiers)
Subsidiëring infrastructuur	3	3 / - / -	3 / - / -
Subsidiëring voorzieningen	1	- / 1 / -	1 / - / -
Erkenning voorzieningen (klacht werd ingetrokken)	1	n.v.t.	n.v.t.
Geen bevoegdheid Departement WVG	7	n.v.t.	n.v.t.
Beleidsaspect van een instelling bij het Vlaams Parlement (Niet-ontvankelijk)	1	n.v.t.	n.v.t.
TOTAAL aantal Dossiers	27 (c)	14 ontvankelijke klachten	10 (deels) gegronde klachten

(c) : 2 klachtendossiers betreffen elk 2 inhoudelijke categorieën.

Inhoudelijke Categorie	Gegrontheid per Ombudsnorm
Beleidsonderzoek Departement WVG (d)	-Respect persoonlijke levenssfeer : Gegrond : 1
Communicatie (d)	-Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid : Deels gegrond : 1
Logistiek	-n.v.t.
Personeel (Exclusief 1 dossier Niet-ontvankelijk) (Exclusief 3 dossiers Niet-gegrond)	-Doeltreffende algemene informatieverstrekking : Gegrond : 1 -Efficiënte coördinatie : Gegrond : 1 -Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid : Gegrond : 3 -Redelijke behandeltermijn : Gegrond : 2
Subsidiëring infrastructuur	-Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen : Gegrond : 3 -Efficiënte coördinatie : Gegrond : 3 -Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid : Gegrond : 1 -Redelijke behandeltermijn : Gegrond : 3
Subsidiëring voorzieningen	-Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid : Deels gegrond : 1
Erkenning voorzieningen (klacht werd ingetrokken)	-n.v.t.
Geen bevoegdheid Departement WVG	-n.v.t.
Beleidsaspect van een instelling bij het Vlaams Parlement (Niet-ontvankelijk)	-n.v.t.
TOTAAL aantal :	10 Gegronde klachten : 20 keren toepassing Ombudsnormen

(d) 1 ontvankelijk klachtendossier betreft 2 inhoudelijke categorieën.

Categorie Personeel

-Personeelsklachten over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling zijn niet-ontvankelijk wat beleidsaspecten betreft. Hierover ontving de MOD WVG-afdeling Personeel in 2008 één klacht die bijgevolg niet-ontvankelijk is. De dienstverleningsaspecten worden wel als ontvankelijke klachten behandeld.

-Indieners van Personeelsklachten zijn enerzijds **personeelsleden** (zowel contractuele als statutaire personeelsleden) en anderzijds **burgers** (zowel personen die het Ministerie WVG verlaten hebben of gepensioneerd zijn, als sollicitanten).

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

3.1. Algemeen klachtenbeeld

Net zoals in het werkjaar 2007 heeft het Departement WVG in 2008 **weinig klachten** ontvangen van zijn externe klanten (12 in totaal, inclusief sollicitanten en personeelsleden niet meer in dienst). De externe klanten van het Departement WVG komen vooral voor bij de afdelingen ‘Welzijn en Samenleving’ en ‘VIPA’ (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden).

Het aantal ontvangen klachten waarvoor het Departement WVG **niet bevoegd** is, is lichtjes toegenomen van 4 (2007) naar 7 klachten (2008). Een aantal van die klachten hebben te maken met ‘on-welzijn’ dat de verzoekers ervaren in de dienstverlening van andere beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid, van de federale overheid of van de privé-sector, en waarvoor ze zich richten tot het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Voor bevoegdheidsmateries buiten het beleidsdomein WVG is het departement vragende partij om die bij voorkeur door de Vlaamse Ombudsdienst verder te laten doorverwijzen.

Aandachtspunten voor de verbetering van de dienstverlening binnen het departement, op basis van de klachtendossiers, is dus vrij relatief door het gering aantal klachten.

Een aandachtspunt is de redelijke behandeltermijn (ombudsnorm) die moet worden bewaakt bij elke controle-operatie op de juistheid van eerder uitgevoerde betalingen : de terugbetalers aanvaarden soms moeilijk dat het gaat over uitbetalingen van een aantal jaren terug enerzijds, en anderzijds dat zijzelf meestal moeten afbetalen op een kortere termijn zoals voorgesteld wordt in het afbetalingsplan.

Sommige regelgevingen bevatten niet-dwingende, richtinggevende behandeltermijnen. Wanneer die systematischer worden opgevolgd door de verschillende betrokken entiteiten, kan de schending van die ombudsnorm worden voorkomen.

Dit brengt ons bij een tweede aandachtspunt voor het departement, nl. duidelijke en gerichte informatie en systematisch communiceren naar (individuele) begunstigen of klanten wanneer omstandigheden beletten dat de gestelde behandeltermijnen worden gehaald. Communicatie is trouwens een deelaspect van een drietal ombudsnormen 'Efficiënte coördinatie', 'Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen', en 'Doeltreffende algemene informatieverstrekking'.

Bij internetcommunicatie moet er systematisch op worden toegezien dat de decretale normen op de Vlaamse overheidscommunicatie worden toegepast.

'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' geldt niet alleen voor betalingsdossiers maar kan ook bijdragen tot het toepassen van de ombudsnorm 'Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen' zoals door een eenvormige toepassing van de regelgeving voor infrastructuurwerken voor alle welzijnsvoorzieningen.

De verdere bespreking van het klachtenbeeld wordt georiënteerd op de schending van de Vlaamse ombudsnormen.

3.2. Detail klachtenbeeld

• Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

-Verschillende klachten in 2008 hebben met het niet voldoende respecteren van deze ombudsnorm te maken.

-Een klacht over een veldonderzoek in de sector van de Integrale Jeugdhulp wees een aantal aspecten aan dat het rapport en het gevoerde onderzoek niet voldeden aan de criteria van een wetenschappelijk onderzoek. Hoewel de niet-wetenschappelijke aard van het onderzoek in het rapport vermeld was, konden verschillende opmerkingen opgenomen worden om het rapport qua structuur en inhoud kwalitatief bij te sturen. Dergelijke onderzoeken kunnen in de toekomst qua voorbereiding, organisatie, uitvoering en evaluatie vóór publicatie best ondersteund worden door de wetenschappelijke medewerkers van het Kenniscentrum van het Departement WVG.

Het rapport over het veldonderzoek was op de internetsite van Integrale Jeugdhulp WVG gepubliceerd. N.a.v. de klacht werden de communicatie en het rapport van de internetsite afgehaald. Onderzoek wees uit dat de internet-communicatie niet volledig voldeed aan de decretale normen voor overheidscommunicatie (cf. decreet van 7 juli 2006). In de toekomst zal moeten worden rekening gehouden met de nieuwe normen voor Vlaamse overheidscommunicatie waarvoor de procedure lopende is in het Vlaams Parlement.

-Bij de Personeelsklachten kwamen twee klachten voor die, net zoals in het vorig werkjaar, te maken hadden met terugvordering van onterecht betaalde lonen of toelagen in de voorgaande jaren. Die klachten hebben te maken met een systematische en gerichte controle door de MOD WVG-afdeling Personeel van alle weddedossiers van het ministerie WVG die ingezet werd na de herstructurering "Beter Bestuurlijk Beleid" van de Vlaamse overheid. Zolang de verjaring niet is ingetreden, verplicht de wetgeving tot terugvordering.

In één dossier werd de terugvordering opnieuw geïnitieerd nadat het betrokken personeelslid het ten onrechte uitbetaalde loon reeds had ruggestort. In opvolging van de klacht werd de terugvordering gestopt.

Ten gevolge van een personeelsswisseling en de bijbehorende takenoverdracht liep een personeelslid in dienst in het kader van een loopbaanonderbreking een deel van een aanmoedigingspremie mis die door een ander Beleidsdomein van de Vlaamse overheid wordt uitbetaald. De verzoeker werd volledig vergoed.

-In een dossier subsidiëring van voorzieningen over begeleiding van een aantal lokale besturen in het kader van Lokaal Sociaal Beleid beklagde een organisatie zich dat een deel van de verantwoordingsstukken niet terugbetaald waren. Die opmerking was ongegrond. Maar de klacht maakte duidelijk dat door een intern misbegrepen afspraak (het ene team dacht dat het andere team dit zou uitvoeren) er geen formele afrekeningsfiche met opgave van de subsidieberekening aan de verzoeker bezorgd was. Die afrekeningsfiche heeft de afdeling inmiddels aan de verzoeker toegestuurd.

• Redelijke behandeltermijn

-Bij de categorie 'Subsidiëring infrastructuur' klaagde een voorziening in de sector van de revalidatiecentra over het langdurig uitblijven van een subsidiebelofte en subsidiebeslissing voor 2 projecten bijzondere uitrusting. Een analoge klacht werd ingediend door een belangenorganisatie van revalidatiecentra die ons door de Vlaamse Ombudsdienst werd doorverwezen, en op zes dossiers over computernetwerken als bijzondere uitrusting betrekking had.

In het eerste dossier bleef een beslissing uit omdat een inspectieadvies van de rechtsvoorganger in het dossier ontbrak. De vertraging in de afhandeling had ook te maken met de overname van bevoegdheden door het VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden) van zijn rechtsvoorganger, het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), n.a.v. de herstructurering "Beter Bestuurlijk Beleid" van de Vlaamse overheid. Hierbij kwam een verschil in toepassing van de betreffende regelgeving aan het licht tussen de rechtsvoorganger en de rechtsopvolger, waardoor eerst beleidsmaatregelen moesten worden genomen vooraleer de aanvraagdossiers konden worden afgehandeld.

In de sector van de kinderdagverblijven ging de klacht niet over langdurige behandeling, maar door de uitzonderingsbeslissing die uiteindelijk diende genomen, sleepte het dossier een half jaar aan om de nodige adviezen te bekomen en de budgettaire vastlegging via een herverdelingsbesluit rond te krijgen.

-Bij de Personeelsklachten over terugvordering van onterecht betaalde lonen of toelagen in de voorgaande jaren, speelt de mate van retroactiviteit eveneens een rol, waarover twee klachtindieners ook opmerkingen hebben gemaakt. Door de omvang van de controle-operatie met een bereik van het ministerie WVG (circa 2.000 personeelsleden) 'werkt de tijd tegen'. In de controle-operatie, die op zich als een positieve actie mag worden beschouwd ('zelfcontrole door de overheid'), werden de oudste dossiers het eerst aangepakt, waardoor de MOD WVG-afdeling Personeel nu al korter op de bal kan spelen.

• Efficiënte coördinatie

-In drie klachtendossiers over 'Subsidiëring infrastructuur' had de vertraagde afhandeling te maken met een verschil in toepassing van de regelgeving tussen de rechtsvoorganger en de rechtsopvolger. Voor de sector van de revalidatiecentra diende eerst een ministeriële omzendbrief (d.d. 8 september 2008) uitgevaardigd over toekenningscriteria voor PC's en netwerkapparatuur vooraleer de dossiers konden worden afgehandeld.

Voor een klachtendossier in de sector van de kinderdagverblijven was er verschil tussen de rechtsvoorganger en de rechtsopvolger inzake de wijze van aanpassing van subsidiebedragen aan de bouwindex, vermeld in de subsidiebeslissing. Hier dienden eerst de nodige adviezen ingewonnen over de juridische implicaties van de verleende subsidiebelofte, en werd bij wijze van uitzonderingsmaatregel, een gunstige beslissing genomen in het dossier. N.a.v. de klacht kwam ook nog een lacune in de regelgeving aan het licht die moest worden ingevuld. Dit gebeurde bij Besluit van de Vlaamse Regering van 30 mei 2008 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 23 september 2008) waarbij voor infrastructuurwerken een eenvormige aanpassing van subsidiebedragen aan de bouwindex voorzien werd voor de betrokken sectoren.

-In een Personeelsklacht ging het over de vertraging voor de betrokkene bij de vervanging van bij de post verloren gegane maaltijdcheques. Die klacht was om reden van het beleidsaspect niet-ontvankelijk, maar kon niet worden hersteld. Maar vanuit het oogpunt van 'Efficiënte coördinatie' heeft de MOD WVG-afdeling Personeel het ongenoegen gesignaleerd bij het Beleidsdomein van de Vlaamse overheid dat beslissingen neemt over de procedure van maaltijdcheques-bedeling. De verzoeker verklaarde ook het probleem te zullen signaleren bij de Vlaamse Ombudsdienst.

• Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

-De drie klachtendossiers in de categorie "Subsidiëring infrastructuur" hebben elk te maken met een verschil in visie qua toepassing van de regelgeving tussen de rechtsvoorganger en de rechtsopvolger. Bij overdracht van bevoegdheden tussen entiteiten van de overheid kan dit zich voordoen. In dergelijke situatie is het aangewezen dat de overheid de betrokken begunstigen inlicht over het tijdelijk uitstel van beslissen in hun dossier en hen informeert over de te nemen proceduristapen.

• Respect voor de persoonlijke levenssfeer

-Uit een klacht over een onderzoeksrapport in de sector van de Integrale Jeugdhulp bleek dat de privacy-wetgeving en de kinderrechten niet voldoende gerespecteerd waren : de beschreven casussen waren samenvattingen van cliëntdossiers, maar bevatten gedetailleerde gegevens die daardoor als indirect identificeerbare gegevens kunnen worden opgevat, m.a.w. met redelijkerwijze inzetbare middelen zou kunnen worden achterhaald op welke personen de informatie betrekking heeft.

Hieruit hebben we kunnen leren dat rapporten die geanonimiseerde persoonsgegevens bevatten, best grondig (juridisch) getoetst worden aan de privacy-regelgeving vooraleer ze voor publicatie vrij te geven.

• Doeltreffende algemene informatieverstrekking

-Een Personeelsklacht ging over de inhoud van de communicatie bij de oproeping voor een aanwervingsexamen. De klacht kon, door de gestelde inschrijvingstermijn op het niveau van de Vlaamse overheid, niet opgelost worden. Conform het sectoraal akkoord 2005-2007 wordt een nieuw aanwervingsexamen in de nabije toekomst georganiseerd. Bij de publicatie van de inschrijvingsmodaliteiten voor dit aanwervingsexamen op de intranetsite van de MOD WVG-afdeling Personeel zal de doelgroep duidelijker worden omschreven.

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 inzake klachtenbehandeling in 2008

Naar aanleiding van de klachtendossiers in 2007 werden een aantal verbeteracties in 2008 opgestart :

• Sensibilisering van de personeelsleden

- Blijvende aandacht van de personeelsleden voor uitingen van ongenoegen in dossiers werd opnieuw gevraagd in een Muurkrantbericht op de intranetsite bij de publicatie van het Jaarrapport klachtenbehandeling over het werkjaar 2007 van het Departement WVG. Uit verschillende reacties is gebleken dat personeelsleden van het Departement WVG dit jaarrapport hebben gelezen. Sommigen hebben er mondeling ook vragen over gesteld aan de klachtenbehandelaars.
- Het aspect klachtenbehandeling komt aan bod in de onthaalsessies voor nieuwe personeelsleden van het Ministerie WVG die door de MOD WVG-afdeling Personeel verzorgd wordt. In 2008 werden 8 introductie-sessies georganiseerd. In de onthaalbrochure is een rubriek over klachtenbehandeling opgenomen met link naar de intranetsite Klachtenmanagement van het Departement WVG. De onthaalbrochure is permanent beschikbaar op de intranetsite van de MOD WVG-afdeling Personeel.
- Op het Sjablonenportaal van het Departement WVG zijn de sjablonen 'Klachtenformulier' om een mondelinge klacht te registreren en door te geven aan de klachtenbehandelaar, en 'Klachten-Antwoordbrief' voor alle personeelsleden beschikbaar.
- Een korte bloemlezing met klachtenherkennings-tips over uitingen van ongenoegen werd op de intranetsite Klachtenmanagement van het Departement WVG gepubliceerd.
- In de MOD WVG-afdeling Personeel is klachtenbehandeling een periodiek terugkerend item op de stafvergaderingen (2 maal per maand). Sensibilisering van de dossierbehandelaars, bij wie de klachten meestal terechtkomen, gebeurt op de teamvergaderingen.
- In de afdeling Ondersteuning Werking komt klachtenbehandeling telkens aan bod op het maandelijks overleg met het Financieel team. Dit team ontvangt o.m. herinneringsbrieven, aanmaningsbrieven en ingebrekestellingen over betaling van facturen van leveranciers.
- In het VIPA is klachtenbehandeling een vast item op de wekelijkse Staf en op het 3-maandelijks afdelingsoverleg. De stand van zaken van klachtendossiers en de engagementen tot verbetering van de dienstverlening van de afdeling komen er aan bod. Moeilijke klachten of twijfelgevallen ('is dit een klacht?') worden voorgelegd aan de Staf. Het afdelingshoofd vestigt bij herhaling de aandacht op klachtenbehandeling.
- De afdeling Welzijn en Samenleving vestigt de aandacht op klachtenbehandeling bij de indiensttreding van nieuwe personeelsleden. De beleidsmedewerkers in de gevangnissen (buitendiensten van de afdeling) worden over klachtenbehandeling geïnformeerd op de bijeenkomsten in het hoofdbestuur en op de vergaderingen van het team 'Algemeen en Forensisch Welzijnswerk'.
- Op het Secretariaat van de leidend ambtenaar van het Departement WVG is er grote aandacht voor uitingen van ongenoegen bij telefonische contacten met externe klanten die gericht naar de bevoegde

entiteit van de Vlaamse overheid worden doorverwezen of naar de klachtenbehandelaar binnen het Departement WVG.

- De afdeling Beleidsontwikkeling heeft in 2008 voor het eerst klachten gesignaleerd. De klachtenbehandeling werd actief georganiseerd en er was systematisch overleg tussen dossier- en klachtenbehandeling.
- De afdeling Beheersmonitoring organiseert sinds 2007 de klachtencoördinatie voor het Departement WVG. Alle briefwisseling over klachten wordt ondertekend door de klachtencoördinator, idem het verzenden van mails vanuit de generieke mailbox van de afdeling. De klachtencoördinator organiseert het 'KLM-Overleg' met de klachtenbehandelaars van het Departement WVG (circa 3-maal per jaar). De afdeling staat ook in voor de invulling en de actualisering van de intranetsite Klachtenmanagement Departement WVG. De klachtenbehandelaar neemt deel aan de Stuurgroep van het 'Netwerk Klachtenmanagement' (organisatie door het beleidsdomein Bestuurszaken) en informeert de collega-klachtenbehandelaars van het Departement WVG.

• **Dispatching van klachten**

- In de MOD WVG-afdeling Personeel geven de dossierbehandelaars systematisch de ontvangen klachten door aan de klachtenbehandelaar van de afdeling.
- In de afdeling Ondersteuning Werking bezorgt het afdelingssecretariaat systematisch en onmiddellijk "tweede en hogere" aanmaningsbrieven over betaling van facturen aan de klachtenbehandelaar. Aanmaningsbrieven die rechtstreeks vanuit de andere afdelingen bij het Financieel team ingediend werden, 'ontsnapt' soms nog aan de klachtenbehandelaar. De afdeling heeft intussen nagegaan op welke manier dergelijke aanmaningsbrieven kunnen worden ondervangen en doorgegeven aan de klachtenbehandelaar.
- In het VIPA worden alle schriftelijke klachten via het secretariaat van het afdelingshoofd ontvangen. Mondelinge klachten worden soms minder of niet gevat. Hier wordt gewerkt aan de sensibilisering van de dossierbehandelaars.
- In de afdeling Welzijn en Samenleving wordt een communicatie die een klacht inhoudt (dat kan dadelijk zijn, soms ook pas na inhoudelijk doornemen), onmiddellijk aan de klachtenbehandelaar bezorgd.

• **Afspraken rond 'Invorderingen'**

- Het betreft hier vooral de samenwerking en procedure-afspraken tussen het Financieel team (afdeling Ondersteuning Werking) en de MOD WVG-afdeling Personeel enerzijds en de afdeling Welzijn en Samenleving anderzijds in het kader van de **Vlaamse Ombudsnorm 'Efficiënte coördinatie'**.
- De MOD WVG-afdeling Personeel informeert het Financieel team (afdeling Ondersteuning Werking) bij terugvorderingen die niet via afhoudingen op het loon kunnen gebeuren en bezorgt de nodige stukken aan het Financieel team. Er is ook een duidelijke werkwijze afgesproken in geval van doorverwijzing van invorderingen naar de Centrale InvorderingsCel van het beleidsdomein Financiën en Begroting van de Vlaamse overheid (voor niet verjaarde, niet betwiste, niet-fiscale schuldinvorderingen).
- Het Financieel team (afdeling Ondersteuning Werking) bezorgt, ofwel de originele brieven over subsidiedossiers voor behandeling aan de afdeling Welzijn en Samenleving, ofwel bezorgt ze een kopie van de ontvangen stukken met vermelding van de taak die van de afdeling verwacht wordt.

• **Beheren van generieke mailboxen die op internetsites van de Vlaamse overheid gepubliceerd worden en waarin klachten kunnen terechtkomen**

- Het gaat hier over generieke mailadressen op de bovenvermelde internetsites en ook degene die in de 'Adressengids' van de Vlaamse overheid voor het Departement WVG gepubliceerd worden.
- Het uitgangspunt is dat fysieke postvakken dagelijks worden opgevolgd. Voor de elektronische post in generieke mailboxen moet dit eveneens gegarandeerd worden.
- De afdeling Beheersmonitoring heeft die generieke mailadressen en de bemensing ervan geïnventariseerd, en aan het Communicatie-team en de informaticacoördinator (afdeling Ondersteuning Werking) bezorgd voor verder onderzoek, vooral wat het beheeraspect betreft.

-Een eerste resultaat is dat de bemensing van die mailboxen geactualiseerd werd, en dat er tevens systematisch back-ups werden voorzien. Klachten die in die mailboxen terechtkomen, hebben minder kans om er onopgemerkt te blijven hangen. De klachtenbehandelaars kunnen het beheer van de generieke mailadressen van hun afdeling mee bewaken: zij kunnen op geregelde tijdstippen nagaan of er altijd een beheerder is die de mailbox opvolgt (beantwoorden of doorsturen van mails) en of bij diens afwezigheid een back-up de opvolging overneemt.

-Het Communicatie-team en de informaticacoördinator (afdeling Ondersteuning Werking) onderzoeken de mogelijkheden om de mailboxen te beheren aan de hand van EDST-rapporten (outsourcer). Dit proces is nog bezig en verloopt traag. Tevens zou dit beheer een lijst van die mailboxen moeten kunnen genereren die kan worden gepubliceerd, eenvoudig actueel kan worden gehouden, en voor iedereen beschikbaar is binnen het departement.

• **Helderder en klantgerichter communiceren**

-De MOD WVG-afdeling Personeel heeft de type-documenten over terugvorderingen aangepast : alle boodschappen die door de ontvangers als negatief persoonsgericht kunnen worden begrepen, werden geschrapt.

De standaard-ontslagbrief werd aangevuld met duidelijke informatie over de schorsingsmodaliteiten en hun gevolgen voor de betrokkene.

• **Controlemechanismen ontwikkelen in functie van een betere en tijdige dienstverlening**

-De MOD WVG-afdeling Personeel heeft diverse controlerapporten uitgewerkt, waardoor o.m. verschillen tussen de maandelijkse weddenbedragen systematisch op mogelijke fouten gecheckt kunnen worden. Ze heeft ook de nood aan en de ontwikkeling van controlerapporten voor de verschillende teams onderzocht.

• **Aanpassing van de VIPA-regelgeving**

-Het VIPA heeft de definitie van initiatiefnemer in het VIPA-procedurebesluit laten aanpassen (BVR 30-05-2008, gepubliceerd in het Belgisch staatsblad van 23-09-2008) n.a.v. een klacht in het werkjaar 2007.

• **Back-up dossierbehandelaar aangeduid voor sommige VIPA-dossiers**

-Het VIPA heeft een Back-up dossierbehandelaar aangeduid voor ad hoc subsidie-dossiers (zoals bijvoorbeeld voor subsidies voor energiebeheersing in voorzieningen) n.a.v. een klacht in het werkjaar 2007.

• **Duidelijkere taakverdeling en afspraken inzake de communicatie over betalingen aan VIPA-voorzieningen**

-Zowel op de VIPA-internetsite, op de VIPA-flyer, in de handleiding die de klanten bij de startbegeleidingsvergadering wordt meegegeven als in de mondelinge communicatie, wordt aangegeven welke VIPA-correspondent het eerste aanspreekpunt is. Daarbij zijn alle contactgegevens van de correspondent vermeld.

Voor de VIPA-correspondenten is de procedure 'wat te doen' beschreven m.b.t. vragen van klanten over betalingen.

-Op de startpagina van de VIPA-internetsite is vanaf maart 2008 gecommuniceerd over het budgettaire kader van de alternatieve financiering voor de ouderenvoorzieningen en de thuiszorg. Bij die voorzieningen leefde de perceptie dat er opnieuw een wachtlijst groeide. De gepubliceerde tekst wou daarop anticiperen. Einde 2008 werden concrete prioriteitscriteria voor de verdeling van het restbudget voor die sectoren op de website gepubliceerd. De Vlaamse Regering moet zich nog buigen over nieuwe criteria voor toekomstige, nog te bepalen budgetten.

Aan de dossierbehandelaars is intern een leidraad bezorgd om de klanten eenduidig te informeren.

• **Ontwikkeling van een intern stramien in 2008 om de naleving van de wetgeving op de Overheidsopdrachten uniform toe te passen binnen het VIPA**

-Dit sjabloon is ontwikkeld en wordt door de adviseurs van het bouwtechnisch team gebruikt. In 2009 wordt het sjabloon gekoppeld aan het dossieropvolgingsysteem (Arco).

• **Rubriek over Klachtenbehandeling op de VIPA-internetsite**

-De vernieuwing van de VIPA-internetsite is voorzien en zal vanaf begin 2009 van start gaan. Hierin wordt een rubriek over klachtenbehandeling voorzien.

• **Concrete geplande verbeteracties voor het werkjaar 2009**

Na de bespreking van dit Jaarrapport op de Directieraad van het Departement WVG van 22 januari 2009 en de indiening ervan op 23-01-2009 bij de Vlaamse Ombudsdienst zal op het eerste Klachtenmanagement-Overleg van het Departement WVG in 2009 een oplistijng van concrete verbeteracties opgesteld worden op basis van de klachtendossiers in het werkjaar 2008 en van eventuele andere aandachtspunten die in 2009 moeten worden opgevolgd.

Voor de categorie 'Subsidiëring infrastructuur' werden n.a.v. de klachtendossiers 2008 reeds in 2008 beleidsmaatregelen genomen tot aanpassing van de VIPA-regelgeving.

Voor de categorie 'Personeel' werd een klacht over de tijdsduur bij de vervanging van verloren gegane maaltijdcheques gesignaleerd bij het beleidsdomein van de Vlaamse overheid dat beslissingen neemt over de procedure van maaltijdcheques-bedeling.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

nihil

Suggesties?

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

nihil

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 2008 over uw klachtenmanagement

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	13
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	31

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:	12
---------------------------------------	-----------

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

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

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:	
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:	7
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	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.
-
- 9 klachten hadden betrekking op de inspecties in de sector kind en gezin
 - o deze klachten waren ongegrond
 - o deze klachten werden opgelost
 - 2 klachten had betrekking op inspecties in de welzijnssector
 - o 1 klacht was ongegrond
 - o 1 klacht was deels gegrond (correcte bejegening)
 - o de klacht is deels opgelost: er werd een antwoord verstuurd aan klager en klager werd uitgenodigd voor een gesprek (zal plaatsvinden in februari 2009)
 - 1 klacht had betrekking op inspecties in de sector personen met een handicap
 - o deze klacht was deels gegrond (correcte bejegening)
 - o de klacht werd opgelost
 - er waren geen klachten die betrekking hadden op inspecties in de gezondheidssector

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Bij 10 van de 12 ontvankelijke klachten werd na onderzoek besloten dat de betrokken inspecteur de correcte werkwijze gehanteerd had en de werkinstructies gevolgd had.

De 2 deels gegronde klachten kunnen we als volgt evalueren:

-1 klacht had betrekking op een inspectiebezoek waarbij de inspecteur onvoldoende gedocumenteerd was, wat het goede verloop van het bezoek heeft bemoeilijkt; bovendien voelde de geïnspecteerde (= klager) zich niet-respectvol bejegend;

-1 klager gaf een aantal punten aan die niet volledig konden beoordeeld worden door een administratief onderzoek (inspecteur zou zich denigrerend hebben opgesteld, gaf blijk van een gebrek aan respect en vertoonde machtsmisbruik).

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 inspecteur was onvoldoende gedocumenteerd:
 - dit punt werd aangekaart bij het operationele agentschap
 - binnen ons eigen agentschap werd het engagement genomen op korte termijn te werken rond informatie/documentatie en methodiek m.b.t. het soort inspecties waarop de klacht betrekking had.
- De geïnspecteerde (= klager) voelde zich niet-respectvol bejegend:
 - bij de inspecteurs werd nogmaals het delicate karakter van het soort inspecties waarop deze klacht betrekking had, benadrukt.
- De geïnspecteerde (= klager) gaf een aantal punten aan die niet volledig konden beoordeeld worden door een administratief onderzoek:
 - ook omdat de klager in de klachtenbrief uitdrukkelijk vroeg naar een overleg, werd ervoor gekozen de klager uit te nodigen voor een gesprek met alle betrokkenen (zal plaatsvinden in februari 2009).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap Jongerenwelzijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	4
	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:	13
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	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:	4
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	4
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
	mail:	1
	telefoon:	7
	fax:	
	bezoek:	

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

	Verwijzers – en preventiebeleid	Gemeenschapsinstellingen	Voorzieningenbeleid	Algemeen directeur
TOTAAL	13	1	0	0
Onontvankelijk	1	0		
Deels Gegrond/ Gegrond	7	1		
Ongegrond	5			
Nog niet afgehandeld				
DeelsOpgelost	5	1		
Niet opgelost	1			
Beslissing	3	1		
Behandeltermijn				
Informatieverstrekking				
Bereikbaarheid				
Bejegening	4			
Andere				

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

JO-lijn heeft in 2008 504 meldingen gehad, hiervan zijn er 14 geregistreerd als klacht. Veel ongenoegen werd direct opgelost door bemiddeling (15 meldingen) of advies (138 meldingen).

In het kader van het verder vernieuwen van de klachtenprocedure, is de categorie 'informele klachtenbehandeling' ontstaan. Hierin komen klachten terecht die direct oplosbaar zijn. Klachten die bijvoorbeeld handelen over communicatie of informatie kunnen snel opgelost worden, indien men een gesprek plant tussen teamverantwoordelijk, consultant en melder. In 2008 zijn er 22 geregistreerd.

Naast het klachtendecreet heeft JO-lijn 15 klachten ontvangen over private voorzieningen.

De andere meldingen hebben geen link naar een bepaald ongenoegen, maar situeren zich in de informatieverstrekking en in de hulpverlening.

Het agentschap Jongerenwelzijn bestaat uit vijf entiteiten: drie afdelingen en twee diensten. Eén van deze afdelingen is de afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid. Hieronder vallen de comités voor bijzondere jeugdzorg, de sociale diensten van de jeugdrechtbank en de bemiddelingscommissies. Daarnaast zijn er de afdelingen Gemeenschapsinstellingen en Voorzieningenbeleid. Deze laatste werkt rond de erkenning en 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. En tot slot de diensten van de administrateur-generaal.

Diensten van de administrateur-generaal en diensten van de algemeen directeur

De diensten hebben in 2008 geen klachten ontvangen.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

De afdeling Gemeenschapsinstellingen heeft in 2008 één klacht ontvangen.

Afdeling Voorzieningenbeleid

De afdeling Voorzieningenbeleid heeft in 2008 geen klachten ontvangen.

Afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid

De afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid heeft in 2008 dertien klachten ontvangen.

In 2008 staan de ombudsnormen 'niet correcte beslissing' en 'onheus bejegend' in evenwicht.

Over de ombudsnorm 'niet correcte beslissing' werden twee klachten geformuleerd over de samenstelling van de bemiddelingscommissie. De oplosbaarheid van deze klachten is klein, gezien deze beslissingen niet meer herroepen kunnen worden. Twee andere klachten gingen over de snelheid waarmee men op de hoogte werd gebracht van de verandering van consultant.

Communicatie- en perceptieproblemen vinden we terug onder de ombudsnorm 'onheus bejegend'. Deze ombudsnorm is steeds de meest gebruikte geweest door JO-lijn. De daling van zijn aandeel doorheen de jaren, is een positief signaal. JO-lijn stelt hierbij een grotere betrokkenheid van de teamverantwoordelijken van de comités voor bijzondere jeugdzorg en de sociale diensten van de jeugdrechtbank vast. Hierdoor kunnen klachten gemakkelijk via de informele klachtenbehandeling of bemiddeling een oplossing krijgen.

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 2008 heeft Jongerenwelzijn het volgende uitgewerkt:

- de klachtenprocedure is volledig herschreven;
- JO-lijn heeft een onderzoek in voorzieningen laten uitvoeren, om zicht te krijgen via welke kanalen zij minderjarigen beter kunnen bereiken;
- De afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid herwerkte de brochures 'JIJ en het comité', 'JIJ en de bemiddelingscommissie' en 'JIJ en de jeugdrechtbank'.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Als bijlage vindt u de nieuwe klachtenprocedure van Jongerenwelzijn.

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](#)

KLACHTENPROCEDURE JONGERENWELZIJN

**Sven Debecker
Ingrid De Craecker
Julie Gheysen
Filip Standaert**

Oktober 2008

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities	4
Artikel 2: Basisprincipes	4
Artikel 3: Situering van de klachtenbehandeling	5
Artikel 4: Taken JO-lijn buiten de klachtenprocedure	5
Artikel 5: Deontologie	6
Artikel 6: Hoe een klacht indienen	6
Artikel 7: Schema van klachtenbehandeling	7

Hoofdstuk 2: Procedure bij klachten over Jongerenwelzijn

Artikel 8: Gaat het om een klacht?	8
Artikel 9: Het ontvankelijkheidsonderzoek	9
Artikel 10: Kernvragen bij de beslissing over de aanpak van de ontvankelijke klacht over Jongerenwelzijn	11
Artikel 11: Mogelijke acties om de klacht over Jongerenwelzijn te onderzoeken	12
Artikel 12: Formuleren eindbevinding en pleiten voor herstel bij klachten over Jongerenwelzijn	13
Artikel 13: Toetsing aan de ombudsnormen	14
Artikel 14: Communicatie met de klager en de termijnen van klachtenbehandeling	15

Hoofdstuk 3: Procedure bij klachten over de voorzieningen gereguleerd door Jongerenwelzijn

Artikel 15: Gaat het om een klacht?	16
Artikel 16: Het ontvankelijkheidsonderzoek	17
Artikel 17: Kernvragen bij de beslissing over de aanpak van de ontvankelijke klacht over een voorziening	18

Artikel 18: Mogelijke scenario's om de klacht over de voorziening te onderzoeken	19
Artikel 19: Formuleer eindbevinding en pleiten voor herstel bij klachten over een voorziening	22
Artikel 20: Communicatie met de klager/beklaagde en termijnen van klachtenbehandeling	22

Hoofdstuk 4: Klachten over JO-lijn

Hoofdstuk 1

ALGEMENE BEPALINGEN

JO-lijn van het Agentschap Jongerenwelzijn is het centraal aanspreekpunt voor klanten, gebruikers die ontevreden zijn over een verrichte handeling, prestatie of dienstverlening van het agentschap zelf of van een voorziening gereguleerd door het agentschap. Naast klachtenbehandeling is JO-lijn tevens een luisterlijn voor iedereen die betrokken is bij de hulpverlening georganiseerd door de bijzondere jeugdbijstand.

Deze dienstverlening is organisatorisch ondergebracht bij JO-lijn. JO-lijn werkt onafhankelijk van de afdelingen van het agentschap en legt verantwoording af bij de administrateur-generaal van Jongerenwelzijn.

Artikel

1

Definities

JO-lijn: de dienst binnen Jongerenwelzijn die enerzijds optreedt als luisterlijn en anderzijds als klachtendienst.

Klachtenbehandelaar: het personeelslid van JO-lijn dat instaat voor adviesvragen én de behandeling van klachten voor Jongerenwelzijn.

Artikel

2

Basisprincipes

Ten dienste van de gebruiker of de klant

JO-lijn is er voor de gebruiker of de klant. De dienst streeft naar een vlotte toegankelijkheid, een lage drempel en een gebruiks- of klantgerichte aanpak.

De gebruikers of klanten van het agentschap zijn in hoofdzaak de minderjarige met zijn ouder(s) die gebruik maken van het hulpverleningsaanbod van Jongerenwelzijn én verder ook de voorzieningen gereguleerd door het agentschap.

Neutraliteit en nodige onderzoeksbevoegdheid.

JO-lijn stelt zich bij ontvangst van een klacht onpartijdig op en loopt niet vooruit op een oordeel over de gegrondheid van de klacht. JO-lijn kan, nadat werd geoordeeld dat de klacht ontvankelijk is, alle stappen ondernemen die hij nodig acht om de klacht verder te behandelen. Hij kan bijvoorbeeld een inspectieopdracht geven (cfr. samenwerkingsovereenkomst met het Agentschap Inspectie WVG van 30 januari 2007), kan informatie of documenten opvragen en kan een medewerker of lijnverantwoordelijke vragen mee te werken aan het onderzoeken van de klacht.

JO-lijn kan geen opdrachten krijgen die neerkomen op een inmenging in een individueel hulpverleningsdossier. Het onderzoek gebeurt in volledige objectiviteit en onafhankelijkheid, maar houdt ook rekening met het principe van de billijkheid en het streven naar praktische oplossingen.

Rapportage

JO-lijn stelt jaarlijks een activiteitenverslag op dat in het jaarverslag van Jongerenwelzijn wordt opgenomen en tevens wordt overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsman.

Artikel

3

Situering van de klachtenbehandeling

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 JO-lijn.

De gebruiker of de rechtstreekse klant van Jongerenwelzijn kunnen zich bij vragen of problemen ook steeds wenden tot de medewerker van het agentschap waar hij normaal mee te maken heeft. Vaak kan hier het probleem opgelost worden en hoeft het niet tot een klacht te komen.

Wanneer het toch tot een klacht komt over de dienstverlening of een handeling van Jongerenwelzijn, dan vervult JO-lijn de eerstelijns klachtenbehandeling. De Vlaamse Ombudsdienst functioneert in de tweede lijn.

Klachten over de voorzieningen gereguleerd door het agentschap moeten zoveel mogelijk door die voorzieningen zelf behandeld worden. Een behandeling door de voorziening zelf is evenwel niet altijd mogelijk of aangewezen. Men kan zich dan tot JO-lijn wenden. Een klachtenbehandeling door de voorziening zelf is geen voorwaarde die voldaan moet zijn alvorens men bij JO-lijn terecht kan.

Artikel

4

Taken JO-lijn buiten de klachtenprocedure

- **Info en advies bij een concreet ongenoegen**
JO-lijn kan door de gebruiker of de klant geraadpleegd worden wanneer er een concreet ongenoegen heerst waarvoor men (in eerste instantie) enkel informatie vraagt. JO-lijn kan dan advies geven over hoe een probleem kan worden aangepakt, wat de mogelijkheden zijn voor de oproeper en/of hoe JO-lijn werkt. Ook bij onontvankelijke klachten heeft JO-lijn de opdracht om informatie of advies te geven.

- **Bemiddeling bij ongenoegen**

JO-lijn staat in voor de bemiddeling bij en behandeling van de klachten overeenkomstig de procedure die hier verder wordt toegelicht. Indien de klager akkoord gaat met de bemiddeling, tracht JO-lijn op deze manier het ongenoegen op te lossen.

- **Jaarlijkse rapportering en formuleren van aanbevelingen**

Het verslag van de werking van JO-lijn wordt opgenomen in het jaarverslag van het agentschap. De jaarlijkse rapportage is ook het moment waarop JO-lijn aanbevelingen formuleert voor de eigen organisatie. De rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst gebeurt ieder jaar vóór 10 februari.

Artikel

5

Deontologie

JO-lijn:

- gaat niet zelf op zoek naar klachten;
- onthoudt zich van uitspraken of standpunten van politieke aard;
- gaat uit van de rechten van het kind;
- gaat uit van de noodzakelijke participatie van ouders en minderjarigen aan de hulpverlening;
- probeert zo veel mogelijk op een informele manier de klachten af te handelen;
- respecteert de geheimhouding.

Artikel

6

Hoe een klacht indienen?

JO-lijn is bereikbaar via een gratis telefoonlijn (0800 900 33), via e-mail (jolijn@vlaanderen.be) of per post (JO-lijn, Ellipsgebouw 35, bus 32, 1030 Brussel). Verder worden ook dossiers behandeld die via de Vlaamse ombudsdienst of via het kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin aan JO-lijn worden bezorgd.

JO-lijn is bereikbaar op maandagvoormiddag (09u00 tot 13u00), woensdagnamiddag (13u00 tot 18u00) en vrijdagnamiddag (13u00 tot 18u00).

Schema van klachtenbehandeling

Voor iedere oproep bij JO-lijn wordt systematisch gehandeld. Volgend schema geeft een overzicht van de belangrijkste stappen die gevolgd worden:

Stap 1	Gaat het om een klacht, een melding of een informatievraag?
Stap 2	Uitvoeren van het ontvankelijkheidsonderzoek
Stap 3	Wat weet ik over deze ontvankelijke klacht (beantwoorden kernvragen) en wat is mijn plan van aanpak?
Stap 4	Uitvoeren van het klachtenonderzoek <ul style="list-style-type: none">- klacht over Jongerenwelzijn: 6 mogelijke scenario's- klacht over een voorziening: 5 mogelijke scenario's
Stap 5	Afronden van het klachtenonderzoek: <ul style="list-style-type: none">- formuleren eindbevinding- antwoorden aan de klager- eindbevinding doorgeven aan de betrokken afdeling voor gepaste opvolging

Hoofdstuk 2

PROCEDURE BIJ KLACHTEN OVER JONGERENWELZIJN

De procedure voor de behandeling van klachten over Jongerenwelzijn wordt bepaald door het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (“klachtendecreet”) en de omzendbrief VR 2005/20 betreffende de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het genoemde decreet. Onderstaande procedure geeft de vertaling van dit decreet naar de situatie bij Jongerenwelzijn.

Deze procedure is van toepassing op klachten over de dienstverlening van de verschillende diensten:

- Diensten van de Administrateur-generaal
- Diensten van de Algemeen directeur
- Afdeling Preventie- en verwijzersbeleid waaronder de “Bemiddelingscommissie” en de “Bureaus voor Bijzondere Jeugdzorg”
- Afdeling Voorzieningenbeleid
- Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Artikel

8

Gaat het om een klacht?

Wanneer de gebruiker of de klant contact opneemt met JO-lijn dan zal de betrokken klachtenbehandelaar zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek oordelen of de vraag van de oproeper daadwerkelijk neerkomt op een klacht, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie.

8.1 Definitie van “klacht over Jongerenwelzijn”

Het Klachtendecreet omschrijft een klacht als **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**. Ook onontvankelijke of ongegronde klachten zijn klachten.

Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelwijze van het agentschap in een bepaalde aangelegenheid of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

8.2 Oproepen die niet behandeld worden volgens het klachtendecreet

Melding van een tekortkoming

We spreken van een melding wanneer de oproeper een tekortkoming in het functioneren van Jongerenwelzijn signaleert. Het kan immers zijn dat de oproeper wil melden dat er foutieve gegevens zijn gepubliceerd op de website, dat er een verkeerde spelling van een naam is gebeurd, ...

Wanneer de gebruiker of de klant een probleem signaleert en erbij zegt dat hij weet dat het agentschap hiervan reeds op de hoogte was en er niets aan gedaan heeft, dan spreken we toch van een klacht. Bij onduidelijkheid of de oproep moet beschouwd worden als melding of wel als klacht, zal de klachtenbehandelaar zich de vraag stellen of het redelijkerwijs mogelijk was dat het agentschap reeds vóór deze oproep zou opgetreden zijn. Indien een optreden vóór de bewuste oproep niet mogelijk was, dan gaat het om een melding. Indien het agentschap wel had kunnen optreden en indien de oproeper blijkt geeft van ontevredenheid, dan spreken we van een klacht.

Informele klachtenbehandeling

Het gebeurt dat tijdens het eerste contact met de oproeper aanvankelijk de term klacht wordt gebruikt of bewoordingen van ontevredenheid worden geuit, doch dat de klachtenbehandelaar samen met de oproeper tot een vergelijk kan komen over het feit dat men eigenlijk een tekortkoming wil melden en een rechtzetting wenst. Als de gebruiker of de klant over die rechtzetting tevreden is, dan vervalt het voorwerp van de klacht en vervalt de verplichting om de oproep verder als klacht te behandelen.

8.3 Registratie van klachten

De registratie van klachten gebeurt in een databestand. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten over voorzieningen en klachten conform het klachtendecreet. Tenslotte worden ook de informele klachtenbehandelingen geregistreerd. Dit gebeurt wanneer JO-lijn vrijwel onmiddellijk kan inspelen op de noden van de cliënt, hetzij door bemiddeling of advies en ook wanneer de cliënt zegt dat het niet meer nodig is om tot een formele klachtenbehandeling over te gaan.



Het ontvankelijkheidsonderzoek

JO-lijn 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).

De anonieme klachten waarbij de oproeper wel zijn naam in vertrouwen meedeelt aan JO-lijn of verduidelijkt in welke hoedanigheid hij te maken heeft met de beklagde, zullen niet automatisch onontvankelijk worden verklaard. In de regel worden anonieme klachten over een persoon (persoonlijk optreden) onontvankelijk verklaard en worden anonieme klachten over een dienstverlening wel als nuttige informatie voor de instelling beschouwd. Wanneer JO-lijn volledig in het duister tast naar de afkomst van de klacht, is deze toch onontvankelijk.

De omzendbrief betreffende het klachtendecreet stelt dat de klachtenprocedure niet van toepassing is op algemene klachten over de regelgeving, op algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of op klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Bij klachten over het beleid kan de oproeper verwezen worden naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement. JO-lijn van het agentschap zal dergelijke oproep optekenen als onontvankelijke klacht over het beleid maar nuttige informatie voor de instelling en zal de bevoegde administratieve dienst hierover informeren.

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 correct werd behandeld;
- 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 het agentschap de burger te vragen zijn belang aan te tonen.

JO-lijn zal in de opgesomde situaties de klacht onontvankelijk verklaren.

Klachten die buiten het domein van Jongerenwelzijn vallen, kunnen niet door JO-lijn behandeld worden. Klachten van werknemers van Jongerenwelzijn over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling kunnen niet behandeld worden door JO-lijn.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk of elektronisch in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd. Indien de weigering betrekking heeft op het bestaan van een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, dan zal JO-lijn de concrete modaliteiten van deze beroepsprocedure vermelden.

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 faciliteitengemeenten, die ook in het Frans behandeld moeten worden.

Artikel

10

Kernvragen bij de beslissing over de aanpak van de ontvankelijke klacht over Jongerenwelzijn

Alvorens te bepalen welke stappen in een bepaald klachtendossier gezet moeten worden, zal de klachtenbehandelaar eerst een aantal kernvragen beantwoorden en het dossier voldoende stofferen. Na het beantwoorden van deze vragen, kan JO-lijn een plan van aanpak opstellen.

In het plan van aanpak voor het onderzoeken van de ontvankelijke klachten onderscheidt JO-lijn verschillende mogelijke acties. Deze worden in een volgende stap toegelicht. Vaak worden in één klachtendossier verschillende van deze acties ondernomen.

10.1 Is het voorwerp van de klacht gereguleerd, welke ombudsnorm is in het geding?

Essentiële vraag die JO-lijn zich dient te stellen is of er over het voorwerp van de klacht bepaalde reglementering van toepassing is en in het bijzonder het decreet van 7 mei 2004 inzake de rechtspositie van de minderjarige, de gecoördineerde decreten van de bijzondere jeugdbijstand, diens uitvoeringsbesluiten en het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind van 20 november 1989.

Zaken die buiten het gereguleerd kader vallen, kunnen opgenomen worden voor zover er sprake is van schending van de ombudsnormen of sprake is van onbehoorlijk optreden of geen blijk van billijkheid. Dit laatste kan onder meer betrekking hebben op de wijze waarop de communicatie gevoerd werd.

Het gaat hier om volgende ombudsnormen:

- niet akkoord met de prestatie, handeling, beslissing of dienstverlening van de bestuursinstelling;
- de prestatie, handeling, beslissing of dienstverlening van de bestuursinstelling bleef te lang uit;
- de informatieverstrekking was ontoereikend;
- de bereikbaarheid van de bestuursinstelling was onvoldoende;
- de burger voelde zich onheus bejegend.

10.2 Werd er al een klacht ingediend over dezelfde dienst, handelend over hetzelfde onderwerp?

JO-lijn raadpleegt bij iedere klacht, vóór de beslissing over de wijze van aanpak, de eigen databank. Het wederkerig karakter van de klacht kan reden zijn om de klacht anders aan te pakken als de eerste keer.

10.3 Wenst de klager anoniem te blijven?

JO-lijn is niet verplicht iedere anonieme klacht te behandelen. Bij klachten waarbij de klager anoniem wenst te blijven, zal JO-lijn zo mogelijk toch proberen de klager te overhalen om openheid toe te laten.

Voor sommige anonieme klachten kan JO-lijn oordelen dat het wel nuttig is de betrokken dienst daarover te informeren. Voorwaarde voor het opstellen van een informatieve nota is dat er een duidelijke meerwaarde moet zijn voor de dienst- of hulpverlening (geen algemeenheden, wel concrete zaken, ...).

10.4 Welke stappen heeft de klager reeds gezet, werd de klacht reeds besproken met de onmiddellijk betrokkenen?

Indien de onmiddellijke betrokkenen nog niet gecontacteerd werden, dan onderzoekt JO-lijn de mogelijkheden daarvoor. Immers, indien deze aan het probleem kan tegemoet komen, kan het zijn dat het voorwerp van de klacht wegvalt en het klachtendossier kan worden stopgezet.

Artikel

11

Mogelijke scenario's om de klacht over Jongerenwelzijn te onderzoeken

Scenario 1: klachtendienst vraagt de normale contactpersoon het nodige te doen

Indien de klager aangeeft dat hij niet veel heil verwacht van een rechtstreeks contact met de bevoegde contactpersoon van Jongerenwelzijn en JO-lijn nochtans van oordeel is dat deze contactpersoon vrij eenvoudig voor een oplossing kan zorgen, zal JO-lijn in naam van de klager aan de contactpersoon vragen hoe de zaak kan opgelost worden. De contactpersoon zal dan gevraagd worden zijn bevindingen en acties over te maken aan JO-lijn en te laten weten of het probleem effectief werd opgelost. Over deze klachtenbehandeling zal een informatieve nota opgemaakt worden voor het afdelingshoofd.

Scenario 2: JO-lijn informeert over de dienst- en hulpverlening

Bij een anonieme klacht over een dienstverlening van Jongerenwelzijn die nuttige gegevens bevat voor het agentschap, zal JO-lijn de zaken die de klager aanbrengt ter informatie doorgeven. Het doorgeven van informatie is zeker nuttig bij (onontvankelijke) klachten over het beleid van het agentschap. Het is immers mogelijk dat dit beleid wordt bijgeschaafd.

Scenario 3: klachtendienst vraagt aan de lijnverantwoordelijke de klacht te onderzoeken

De meest voorkomende actie naar aanleiding van een klacht over een concrete dienstverlening of handeling van het agentschap, bestaat eruit dat JO-lijn binnen de 10 dagen een schriftelijke vraag stelt aan het afdelingshoofd van de dienst/persoon waarover geklaagd wordt. De vraag luidt meestal of hij de klachten kan onderzoeken en/of expliciet bespreken met de beklagde en of hij JO-lijn binnen de 3 weken op de hoogte kan

brengen van de bevindingen. Soms zal de klachtenbehandelaar vragen het gesprek met de betrokkenen te kunnen bijwonen en/of het onderzoek zelf te voeren. Dit zal gebeuren bij “onverenigbaarheden”: artikel 8 van het Klachtendecreet bepaalt dat een klacht nooit kan behandeld worden door een persoon die betrokken is geweest bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. De omzendbrief voegt daar nog aan toe dat de klacht eveneens nooit behandeld kan worden door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding gaf tot de klacht, heeft ondertekend.

Omgekeerd kan het afdelingshoofd aan de klachtenbehandelaar vragen het gesprek bij te wonen en/of het onderzoek mee te voeren. Het betrekken van het afdelingshoofd impliceert niet dat JO-lijn geen eigen oordeel velt.

Scenario 4: onderzoeken van de schriftelijke stukken

De klachtenbehandelaar kan inzage vragen in alle stukken die niet onder het beroepsgeheim vallen. Bij privacygevoelige zaken zal de Juridische Dienst van de MOD WVG geraadpleegd worden om aan te geven of de klachtenbehandelaar inzage krijgt of een kopie kan ontvangen.

Scenario 5: inwinnen van advies

De klachtenbehandelaar kan advies inwinnen van bijvoorbeeld de juridische dienst of van een persoon die expertise heeft op het domein waarover de klacht handelt.

Scenario 6: procedure voor de behandeling van klachten waarbij sprake is van mogelijk gevaar voor de minderjarigen

Klachten waardoor een vermoeden ontstaat van mishandeling of misbruik door een personeelslid van Jongerenwelzijn of klachten die handelen over een ongeval waarbij de minderjarige een ernstig letsel opliep en er ernstige twijfel is over het handelen (of de nalatigheid) van het personeelslid van het agentschap, worden behandeld volgens de procedure voor gevaarsituaties.

Deze procedure sluit aan bij de gewone, hier voorliggende procedures. Het verschil bestaat eruit dat “sneller” wordt gehandeld en dat meestal extra onderzoeksacties worden ondernomen (en verschillende scenario’s aanvullend worden gevolgd).

Het voeren van een dergelijk onderzoek verhindert niet dat een gerechtelijk onderzoek kan worden opgestart. Indien Jongerenwelzijn op de hoogte is van een gerechtelijk onderzoek zal het agentschap aan het gerecht bekendmaken dat het zelf geen onderzoek (meer) zal voeren naar de desbetreffende feiten.

Artikel

12

Formuleren eindbevinding en pleiten voor herstel bij klachten over Jongerenwelzijn

JO-lijn brengt de resultaten van het klachtenonderzoek samen en komt tot een eindbevinding in termen van klacht (deels) gegrond, ongegrond, terechte opmerking, enz.

Hij stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert daarbij zijn eindbevinding.

JO-lijn zal bij het formuleren van de eindbevinding de oproeper wijzen op de mogelijkheid om tegen het resultaat van de klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst (artikel 11 van het klachtendecreet).

De visie van JO-lijn is dat wanneer een klacht (deels) gegrond of terecht werd bevonden, het agentschap een inspanning moet leveren om zo goed als mogelijk de zaak te herstellen of recht te zetten. JO-lijn kan na het onderzoek de melder aanbieden te bemiddelen.

De klachtenbehandelaar kan echter niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde handeling heeft verricht of de beslissing heeft genomen en kan deze handeling, prestatie, getroffen beslissing of dienstverlening ook niet zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van de zaak zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar zal wel in naam van de klager herstel bepleiten. Voor zover mogelijk moet het praktisch overleg met het betrokken personeelslid en zijn lijnverantwoordelijke gebeuren voordat de klachtenbehandelaar de klager van antwoord dient.

Artikel

13

Toetsing aan de ombudsnormen

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.

Elke klacht over Jongerenwelzijn zal dan ook door de klachtenbehandelaar minstens aan deze ombudsnormen getoetst worden¹ en bij de (deels) gegronde klachten zal geregistreerd worden welke ombudsnorm in het geding was.

Het gaat om volgende ombudsnormen:

- niet akkoord met de prestatie, handeling, beslissing of dienstverlening van de bestuursinstelling;
- de prestatie, handeling, beslissing of dienstverlening van de bestuursinstelling bleef te lang uit;
- de informatieverstrekking was ontoereikend;
- de bereikbaarheid van de bestuursinstelling was onvoldoende;
- de burger voelde zich onheus bejegend.

¹ Een klacht over een beslissing van Jongerenwelzijn waarvoor nog een bezwaar mogelijk is, is onontvankelijk (cf. supra).

Communicatie met de klager en de termijnen van klachtenbehandeling

JO-lijn bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 10 kalenderdagen na ontvangst ervan (artikel 7 van het Klachtendecreet). Bij de ontvangstmelding wordt de datum van ontvangst van de klacht vermeld, wordt er informatie verstrekt over de verdere klachtenprocedure en wordt er zo mogelijk vermeld wie de klacht zal behandelen.

De klachtenbehandelaar handelt de klacht af **binnen 45 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht (artikel 10 van het Klachtendecreet). In het kader van een hogere betrokkenheid zal de klachtenbehandelaar regelmatig contact opnemen met de klager. 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.

Hoofdstuk 3

PROCEDURE BIJ KLACHTEN OVER DE VOORZIENINGEN GERELEMENTEERD DOOR JONGERENWELZIJN

Onderstaande procedure is van toepassing voor oproepen die betrekking hebben op een handeling, prestatie of dienstverlening van een voorziening en andere projecten of initiatieven, gereguleerd door het agentschap.

Artikel

15

Gaat het om een klacht?

Bij het ontvangen van de oproep zal Jo-lijn zich de vraag stellen of het daadwerkelijk om een klacht gaat, dan wel om een melding (bijvoorbeeld van een voorziening zelf) of een informatieve oproep van een gebruiker (cliënt), klant of andere belanghebbende.

15.1 Definitie van “klacht over een voorziening”

Er is sprake van een klacht wanneer een gebruiker of een klant van een voorziening, of meer algemeen een burger, manifest uiting geeft aan zijn ontevredenheid over een verrichte handeling, prestatie of dienstverlening van de voorziening.

Bij sommige oproepen geven de klagers aan of besluit JO-lijn dat het wenselijk is de klacht te beschouwen als “signaal” aan Jongerenwelzijn. Ook hier spreken we van een klacht.

15.2 Oproepen die geen klacht zijn

Melding van een tekortkoming

JO-lijn spreekt van een melding van een tekortkoming wanneer een persoon die geen gebruiker of klant is, laat weten dat er zich een incident heeft voorgedaan binnen een voorziening en dit ter kennisgeving en zonder zich als klager op te stellen of misnoegd te zijn.

Wanneer Jongerenwelzijn via de pers of nog via een ander kanaal verneemt dat er zich iets heeft voorgedaan in een voorziening, wordt dit ook beschouwd als “melding” en aldus te behandelen door de klachtenbehandelaar.

JO-lijn bewaart de verkregen informatie voor het geval nadien over dat incident nog een klacht zou worden ingediend. Een melding op zich geeft echter geen aanleiding tot een klachtenonderzoek door JO-lijn. Het kan zijn dat de dossierbehandelaar ambtshalve

besluit dat er naar aanleiding van het incident een inspectiebezoek moet gebracht worden. De inspectieopdracht gaat dan uit van het afdelingshoofd van de betrokken afdeling.

Artikel

16

Het ontvankelijkheidsonderzoek

JO-lijn zal de klacht pas kunnen behandelen als er een omschrijving wordt gegeven van de feiten waartegen ze gericht is. Klachten zonder vermelding van bepaalde concrete feiten zullen eerst verder geëxploreerd worden. Indien de feiten waartegen de klacht gericht is niet vermeld werden en ook niet meer op te vragen zijn, vervalt de verplichting de klacht te behandelen.

Een klacht over een gereguleerde voorziening is ontvankelijk, tenzij er sprake is van één van de hieronder opgesomde gronden van onontvankelijkheid:

- Ontvankelijk omdat het onderwerp van de klacht buiten de bevoegdheid van Jongerenwelzijn valt. Dit is het geval wanneer het onderwerp van de klacht buiten het gereguleerd kader valt, wanneer het euvel zich eerder binnen de privésfeer situeert, wanneer geen sprake is van “onbehoorlijk” of “onbillijk” handelen door de voorziening;
- Ontvankelijk omdat de klacht gaat over het algemeen beleid of de regelgeving;
- Ontvankelijk omdat de klacht gaat over een geschil waarvoor een gerechtelijke procedure eerder aangewezen is of reeds lopende is;
- Ontvankelijk omdat de klager volledig onbekend blijft, omdat het daarbij ook nog onduidelijk is wat de relatie is tussen de klager en de beklagde. De anonieme klachten waarbij de oproeper wel zijn naam in vertrouwen mededeelt aan JO-lijn of verduidelijkt in welke hoedanigheid hij te maken heeft met de beklagde worden vaak wel beschouwd als ontvankelijk. Wanneer JO-lijn volledig in het duister tast naar de afkomst van de klacht, is deze onontvankelijk tenzij er sprake is van een onveilige situatie voor bepaalde minderjarigen. Anonieme klachten die handelen over een situatie waarbij de betrokken minderjarigen niet meer veilig zijn, worden steeds ontvankelijk beschouwd. JO-lijn hanteert een checklist van vragen die gesteld worden bij anonieme klachten om zo bij twijfel over de ontvankelijkheid consequent en objectief te werk te gaan.
- Ontvankelijk omdat de feiten waarover men klaagt dateren van meer dan één jaar geleden en dit het onderzoek belemmert;
- Ontvankelijk omdat dezelfde klacht recentelijk al eens onderzocht werd.

Voor onontvankelijke klachten wordt geen onderzoek gestart doch de klager wordt wel zo goed mogelijk geholpen met informatie, advies of een gerichte doorverwijzing. JO-lijn beschikt hiertoe over een adressenbestand, verwijst ook door naar andere Klachten- of Ombudsdiensten, of naar dienstverlening op andere terreinen.

Desgevallend worden opmerkingen die als klacht onontvankelijk zijn, genoteerd als nuttige informatie voor Jongerenwelzijn om bijvoorbeeld mee rekening te houden op een moment dat de regelgeving of het beleid wordt herzien.

Kernvragen bij de beslissing over de aanpak van de ontvankelijke klacht over een voorziening

Alvorens te bepalen welke stappen in een bepaald klachtendossier moeten gezet worden, zal JO-lijn eerst een aantal kernvragen beantwoorden en het dossier voldoende stofferen. Na het beantwoorden van deze vragen, kan JO-lijn een plan van aanpak opstellen.

Voor de aanpak van ontvankelijke klachten over een voorziening onderscheidt JO-lijn verschillende mogelijke hoofdscenario's. Deze worden in een volgende stap toegelicht. Naast deze scenario's kunnen nog bijkomende stappen worden gezet.

17.1 Is het voorwerp van de klacht gereguleerd ?

Essentiële vraag die JO-lijn zich dient te stellen is of er over het voorwerp van de klacht bepaalde reglementering van toepassing is. Zaken die buiten het gereguleerd kader vallen, kunnen opgenomen worden voor zover er sprake is van onbehoorlijk optreden of geen blijk van billijkheid.

17.2 Werd er al een klacht ingediend over dezelfde voorziening, handelend over hetzelfde onderwerp ?

JO-lijn raadpleegt bij iedere klacht, vóór de beslissing over de wijze van aanpak, de eigen databank en de databank van inspectie. Het wederkerig karakter van de klacht kan reden zijn om bijvoorbeeld niet meer op eerstelijns klachtenbehandeling te rekenen, maar zelf opdracht te geven tot inspectiebezoek.

17.3 Wenst de klager anoniem te blijven ?

Sommige anonieme klachten zijn onontvankelijk (zie hoofdstuk onontvankelijke klachten). Bij ontvankelijke klachten waarbij de klager anoniem wenst te blijven, zal JO-lijn toch proberen de klager te overhalen om openheid toe te laten. Het bespreken van een anonieme klacht schept immers achterdocht bij de beklagde waardoor de sfeer (nog meer) zou kunnen verzieken.

In dergelijke gevallen kan JO-lijn de klager ook doorverwijzen naar een vertrouwenscentrum, het parket, ...

17.4 Welke stappen heeft de klager reeds gezet, werd de klacht reeds besproken met de betrokken voorziening ?

JO-lijn zal pas tussenkomen wanneer de interne procedure binnen de voorziening is uitgeput. Indien de situatie dit vereist, kan van deze voorwaarde afgeweken worden.

Mogelijke scenario's om de klacht over de voorziening te onderzoeken

Scenario 1: klachtenbehandeling en opvolging overgelaten aan de voorziening

De klager wist niet dat hij met zijn klacht ook terecht kon bij de voorziening en heeft daar nog niet aangeklopt. In dit geval geeft JO-lijn informatie en verwijst de oproeper door naar de voorziening. De klager zal zelf het initiatief nemen om de voorziening te contacteren. Een andere optie binnen dit scenario is dat JO-lijn zelf de klacht overmaakt aan de voorziening met de vraag dit zelfstandig ter harte te nemen. In dergelijk dossier kan de opvolging gebeuren door JO-lijn.

Bij dergelijke doorverwijzingen wordt met de klager afgesproken dat mocht het probleem niet opgelost geraken binnen de voorziening, men steeds opnieuw contact kan opnemen met JO-lijn. Het dossier krijgt dan het voorlopige statuut van "wachtdossier". Wanneer JO-lijn binnen de twee maanden niet meer opnieuw gecontacteerd wordt, dan zal het dossier gesloten worden (stopzetting). Indien JO-lijn de bevestiging krijgt dat de klager zich wendde tot de voorziening en daar verder geholpen werd, noteert JO-lijn "geen opvolging door JO-lijn maar door de voorziening".

Scenario 2: informatieve nota aan inspectie of aan de dossierbehandelaar

Bij sommige oproepen op JO-lijn geven de klagers aan of besluit JO-lijn dat het wenselijk is de klacht te beschouwen als "signaal" aan Jongerenwelzijn. Het gaat hier voor een deel om aangeklaagde feiten met bekende klager waarvoor JO-lijn geen meerwaarde ziet in een expliciete bespreking op een speciaal daartoe georganiseerd bezoek of om anonieme oproepen waarbij JO-lijn akkoord kan gaan dat de klacht niet besproken wordt. Voorwaarden om een informatieve nota aan te maken is dat het gaat om een gereguleerd item en dat er een nut is voor inspectie of het administratief dossier.

JO-lijn maakt over de aangeklaagde feiten een informatieve nota die wordt toegevoegd aan het dossier. Deze informatieve nota's impliceren geen "opdracht". De inspectie-ambtenaar zal bij de voorbereiding van een regulier bezoek aan de voorziening de nota vinden. Hij maakt zich dan zelf een oordeel over de wijze waarop hiermee moet worden omgesprongen (extra aandacht besteden aan het vernoemde werkingsaspect, het louter noteren als info, het onderwerp toch ter sprake brengen, ...). Inspectie zorgt dus zelf voor een gepaste opvolging. JO-lijn registreert dan "klacht opgevolgd door het Agentschap Inspectie WVG".

Voor deze klachten laat het Agentschap Inspectie WVG niet meer speciaal aan JO-lijn weten wat hun bevindingen zijn. Mocht er over dezelfde voorziening een nieuwe klacht komen, dan zal JO-lijn het dossier opnieuw raadplegen en zich kunnen informeren over de eventuele gevolgen van de informatieve nota.

Scenario 3: JO-lijn volgt de klacht ook zelf verder op

JO-lijn zal altijd de vraag stellen of de klager een beroep kan doen op de klachtenprocedure van de voorziening. Indien dit het geval is en de inhoud van de klacht is van die aard dat JO-lijn het dossier zelf wil opvolgen, dan zal JO-lijn (in naam van de klager) aan de voorziening vragen om een onderzoek in te stellen en de besluiten over te maken aan JO-lijn. Het kan ook zijn dat de klager geen rechtstreeks contact met de voorziening wil nemen (en scenario 1 niet kan gevolgd worden). Ook dan is scenario 3 aangewezen.

Bij klachten die door de voorziening zelf worden behandeld (bvb door de directeur van de voorziening) en waarbij JO-lijn de bevindingen van de directeur ontvangt en overmaakt aan de klager, is het enerzijds van belang na te gaan of de klager daarmee “genoegen” kan nemen en anderzijds of JO-lijn van oordeel is dat nog een verdere opvolging nodig is. Indien JO-lijn ervan uitgaat dat het incident zich waarschijnlijk niet meer zal voordoen en indien de informatie die JO-lijn via de klacht ontvingen over de huidige werking van de voorziening toont dat de werking momenteel overeenkomstig de regelgeving verloopt, dan wordt het klachtendossier gesloten.

Indien er door de klacht twijfel ontstaat over het feit of de werking overeenkomstig de regelgeving verloopt of indien JO-lijn inschat dat er zich in de toekomst iets gelijkaardigs zou kunnen voordoen, dan:

- wordt ofwel het Agentschap Inspectie WVG geïnformeerd (overmaken van informatieve nota) zodat zij daar bij een volgend inspectiebezoek rekening kunnen mee houden;
- vraagt ofwel JO-lijn aan het Agentschap Inspectie WVG een bezoek te brengen om de zaak expliciet te bespreken;
- dan maakt ofwel JO-lijn de nodige gegevens over aan de betrokken afdeling met de vraag het dossier te beoordelen en het verder te behandelen.

Het behoort tot de bevoegdheid van JO-lijn om naar aanleiding van de klacht de voorziening tips te geven met het oogpunt klachten te voorkomen of tips met betrekking tot de wijze waarop met klachten wordt omgegaan. Het behoort niet tot de bevoegdheid van JO-lijn om een voorziening namens Jongerenwelzijn te beoordelen of de werking verloopt conform de kwaliteitsvereisten of regelgeving of haar werking moet bijgesteld worden. Dergelijke standpunt kan enkel ingenomen worden door het Agentschap Inspectie WVG of de betrokken afdeling.

In het geval scenario 4 wordt gevolgd, zal JO-lijn een eindbevinding formuleren en deze zelf communiceren naar de klager. (Zie ook verder hoofdstuk: formuleren van een eindbevinding en afsluiten van een klachtendossier).

Scenario 4: JO-lijn geeft opdracht aan het Agentschap Inspectie WVG

Indien na een doorverwijzing naar de voorziening de klager terug contact opneemt met JO-lijn, indien de klager niet wenst dat de voorziening zelf de klacht behandelt (bijvoorbeeld omwille van betrokkenheid) of indien het klachtenonderzoek door de voorziening niet tot tevredenheid strekt, zal JO-lijn een inspectiebezoek aanvragen om het ongenoegen rechtstreeks met de betrokkenen te bespreken en/of eventuele vaststellingen te doen.

JO-lijn zal dan een inspectieopdracht maken en een speciaal bezoek aanvragen om de klacht te gaan bespreken met de beklagde voorziening. Het Agentschap Inspectie WVG

realiseert deze klachtenbezoeken binnen de 10 weken na de aanvraag door JO-lijn (cfr. samenwerkingsovereenkomst met het Agentschap Inspectie WVG van 30 januari 2007). Als de inhoud van de klacht dit vereist, zal JO-lijn vragen het inspectiebezoek “zo snel als mogelijk” te realiseren.

Niet alle opdrachten aan inspectie resulteren in een inspectiebezoek. Soms kan de inspectie-ambtenaar de klacht telefonisch bespreken met de voorziening, daarvan verslag maken met eventuele vermelding van de gemaakte afspraken.

JO-lijn zal nooit zelf een gereguleerde voorziening bezoeken. JO-lijn verbindt er zich toe de betrokken afdeling van Jongerenwelzijn te informeren.

Scenario 5: procedure voor de behandeling van klachten waarbij sprake is van mogelijk gevaar voor de minderjarigen die van de voorziening gebruik maken

Klachten waardoor een vermoeden ontstaat van mishandeling of misbruik binnen de voorziening of klachten die handelen over een ongeval waarbij de minderjarige een ernstig letsel opliep en er ernstige twijfel is over het handelen (of de nalatigheid) van de verantwoordelijke, worden behandeld volgens de procedure voor gevaarsituaties (cf. infra).

Er is een procedure voor mogelijke gevaarsituaties in een gesubsidieerde voorziening. Deze procedures sluiten aan bij de gewone, hier voorliggende procedure. Het verschil bestaat eruit dat “sneller” wordt gehandeld en dat meestal extra onderzoeksacties worden ondernomen (en verschillende scenario's aanvullend worden gevolgd). Het gaat kort samengevat om volgende werkwijze:

Voor klachten over een mogelijke gevaarsituatie in een gesubsidieerde voorziening houdt JO-lijn het principe aan dat de directie of organiserend bestuur verantwoordelijk is en zelf de nodige stappen moet zetten. JO-lijn gaat vervolgens na welke stappen er werden gezet en wat de eindbevindingen van de inrichtende macht zijn en informeert de betrokken afdeling hierover. Indien er twijfel rijst óf de inrichtende macht zijn verantwoordelijkheid neemt, dan kan een inspectiebezoek gevraagd worden (scenario 4) of kan de betrokken afdeling gevraagd worden een oordeel te vormen over een aspect van non-conformiteit. In dergelijke gevallen zal JO-lijn de melder steeds verwijzen naar een vertrouwenscentrum of politie.

Het voeren van een dergelijk onderzoek verhindert niet dat een gerechtelijk onderzoek kan worden opgestart.

Formuleren eindbevinding en pleiten voor herstel bij klachten over een voorziening

JO-lijn gebruikt de termen gegrond, ongegrond of deels gegrond indien de klager vroeg de klacht te behandelen en indien een uitspraak “ten gronde” mogelijk is. Dergelijke uitspraak is mogelijk wanneer voor de klacht een inspectiebezoek werd gevraagd en indien de inspectie-ambtenaar besloot dat de werking van de voorziening op het beklagde punt niet conform de regelgeving gebeurde. Dergelijke uitspraak is ook mogelijk wanneer de bevoegde afdeling vond dat er sprake was van “in gebreke blijven” of als de voorziening zelf liet weten de klacht gegrond te vinden.

Indien de klager een bemiddeling vraagt of indien JO-lijn kan bekomen dat de klager akkoord kan gaan met een bemiddeling, hoeft het niet tot een uitspraak ten gronde te komen.

De visie van JO-lijn is dat wanneer een klacht over een voorziening (deels) gegrond of terecht werd bevonden, deze voorziening een inspanning moet leveren om de zaak te herstellen of recht te zetten. Jongerenwelzijn kan voor een herstel niet in de plaats treden van de voorziening, maar kan soms wel bepleiten dat een rechtzetting geschiedt.

Communicatie met de klager/beklaagde en termijnen van klachtenbehandeling

JO-lijn registreert of de klager zelf koos voor een telefonisch contact, mailcorrespondentie of een schriftelijke communicatie en zal meestal antwoorden via dezelfde communicatiedrager.

De klager krijgt binnen de 10 dagen een bevestiging van ontvangst van de klacht met vermelding of deze ontvankelijk is of niet. Er wordt hierbij steeds toegelicht wie de klachtenbehandelaar is en waar en wanneer die bereikbaar is. Indien mogelijk wordt op dat moment voor ontvankelijke klachten reeds aangegeven hoe de klacht zal aangepakt worden. De klagende partij krijgt informatie over de wijze waarop de klacht werd aangepakt en over de eindbevindingen van JO-lijn na het ingestelde onderzoek. Klachten over de voorzieningen worden gemiddeld binnen de 3 maanden afgehandeld.

Communicatie met de beklagde:

Indien er voor de behandeling van de klacht een inspectiebezoek plaatsvond, dan zal de inspectie-ambtenaar de voorziening informeren over de inhoud van de klacht. De voorziening krijgt de mogelijkheid tijdens het inspectiebezoek de aangehaalde zaken in hun context te plaatsen, hun versie van de feiten te geven en eventueel één en ander te weerleggen. De voorziening krijgt nadien dit inspectieverslag toegestuurd en verneemt op

die manier ook wat de bevindingen van inspectie zijn, of de werking conform de regelgeving verloopt, of afspraken moeten gemaakt worden voor een rechtzetting van het verslag. De voorziening zal hierover niets meer van JO-lijn ontvangen.

Indien de klacht werd behandeld door de voorziening en JO-lijn geïnformeerd wordt over de afloop van de klachtenbehandeling, dan geldt de afspraak dat als de voorziening hierover nadien niets meer verneemt, het klachtendossier werd afgesloten. Moest door de behandeling van de klacht een gebrek in de werking aan het licht komen, dan zal de voorziening dat vernemen van de betrokken afdeling.

Bij het afsluiten van een dossier door JO-lijn, zullen de betrokken partijen een brief ontvangen van het agentschap Jongerenwelzijn.

Hoofdstuk 4

KLACHTEN OVER JO-LIJN

Klachten over een klachtenbehandelaar kunnen gemeld worden bij de administrateur-generaal van Jongerenwelzijn. Bij de afhandeling van iedere klacht over Jongerenwelzijn, dus ook bij klachten over JO-lijn, wordt de klager geïnformeerd over het feit dat hij zich desgewenst kan wenden tot de Vlaamse Ombudsman (cfr. verplichting artikel 11 van het klachtendecreet). Deze kan een onafhankelijk onderzoek voeren naar het optreden van JO-lijn van Jongerenwelzijn in een concreet klachtendossier.

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

12 februari 2009

naam van uw dienst:

Klachtendienst Kind en Gezin

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	245

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	172
	meer dan 45 dagen:	65
	gemiddelde:	31,42

Aantal onontvankelijke klachten:	98
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	-
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	2
	(Geen belang), te vaag, niet bereid meer info te verschaffen:	5
	Anoniem:	-
	Beleid en regelgeving:	78
	Geen Vlaamse overheid:	7
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	147
--------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	39
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	39

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	32
	deels opgelost:	12
	onopgelost:	13
	onduidelijkheid over de oplossing	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:	13
Te lange behandeltermijn:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	10
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening, afspraak niet nagekomen, onvriendelijk:	20
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:	9
	mail:	126
	telefoon:	109
	fax:	-
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	236
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	12
	via georganiseerd middenveld:	-
	andere kanalen: via personeelslid buiten de Klachtendienst, via een voorziening, via andere	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.

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 2007 tot 30 november 2008.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2009. Op dat moment waren er nog 8 klachtendossiers die vóór 30 november 2008 geopend werden en nog in behandeling waren.

Bij de klachten over Kind en Gezin kan men inhoudelijk een onderscheid maken tussen enerzijds de 161 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 77 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde". De 7 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie sluit dit hoofdstuk af.

Samen gaat het om 245 klachten waarvan er 147 ontvankelijk waren.

Tabel 1 : aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin in 2008 naar de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegronde of deels gegronde	47	32,0
Klacht blijft betwist	26	17,7
Ongegronde	39	26,5
Terechte opmerking	10	6,8
Opvolging door andere dienst binnen K&G/IVA inspectie/voorziening	5	3,4
Klacht stopgezet*	12	8,2
Andere	3	2,0
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	5	3,4
Totaal	147	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)

Bij 32 % van de ontvankelijke klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin was minstens deels gegrond. Het ging om 39 gegronde en 8 deels gegronde klachten. Op de tweede plaats staan de ongegronde klachten.

De verdeling van de (deels) gegronde klachten is als volgt: 1 dossier over voor de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie waarbij 1 ombudsnorm werd gescoord, 23 dossiers over de eigen preventieve gezinsondersteuning, waarbij 27 ombudsnormen werden gescoord en ook 23 dossiers over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin waarbij 27 ombudsnormen werden gescoord.

Tabel 2: aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2008 naar de mate van oplossing

	Aantal (deels) gegrond	%
Opgelost	32	54,2
Deels opgelost	12	20,3
Onopgelost	13	22,2
Onduidelijkheid over de oplossing	2	3,3
Totaal	59	100,0

Tabel 3: aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2008

	Aantal ombudsnormen ontvank. klachten (N=47)	% van klachtendossiers (N=47)
Ontoereikende informatieverstrekking	10	18,2
Afspraak niet nagekomen	17	30,9
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	13	23,6
Te lang moeten wachten	9	16,4
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	3	5,5
(Interne) richtlijn, beleid	1	1,8
Onvoldoende bereikbaar	2	3,6
Totaal	55	100,0

De meeste (deels) gegronde klachten (30,9 %) hadden betrekking op het niet nakomen van de afspraak. Verder toont deze tabel aan dat bijna 1 op 4 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (23,6 %) de ombudsnorm "niet akkoord met de inhoud van de dienstverlening" werd geschonden.

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008

Tabel 4: evolutie van het aantal ontvankelijk en onontvankelijk klachten over de jaren 2004, 2005, 2006, 2007 en 2008

	2004	2005	2006	2007	2008	evolutie in % tegenover 2006
Over Kind en Gezin (ontvankelijk)	136 (89)	182 (100)	248 (142)	239 (152)	245 (147)	2,5 -3,2
Over voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin (ontvankelijk)	842 (656)	879 (728)	1008 (852)	1016 (849)	1192 (1028)	17,3 21,1
Totaal	978	1061	1256	1255	1437	14,5

Het aantal ontvankelijke klachten over Kind en Gezin daalde in 2008 in vergelijking met 2007 met 3,2 %. Het aantal ontvankelijke klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin vertoonde in dezelfde periode daarentegen een stijging met 21,1%.

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, 2007 en 2008

	2004	2005	2006	2007	2008	evolutie in % tegenover 2007
Over een consultatiebureau	60	82	96	137	141	2,9
Over een adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning of Vertrouwenscentrum	17	17	20	18	34	88
Over een kinderopvangvoorziening	579	629	736	694	853	22,9
gesubsidieerde opvang	(253)	(278)	(279)	(251)	(271)	8,0
zelfstandige opvang	(302)	(329)	(407)	(420)	(522)	24,3
(niet) gemelde opvang	(24)	(22)	(50)	(23)	(60)	160
Totaal	656	728	852	849	1028	21,08

Het totaal van de ontvankelijke klachten vertoont een stijging met 21,08 % t.o.v. vorig jaar. Wat betreft de categorie kinderopvangvoorziening, in het bijzonder de zelfstandige sector, is het duidelijk dat er een duidelijk verschil in toename op te merken valt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Bijzonder te vermelden is de gegronde klacht, waarbij door de Klachtendienst werd geoordeeld dat de afdeling Kinderopvang de betrokkene niet op een voldoende en draagkrachtige juridische wijze heeft geïnformeerd over een negatieve beslissing.

Naar aanleiding van deze klacht heeft de Klachtendienst een aanbeveling opgemaakt met de vraag bijzondere aandacht te willen besteden aan deze situatie. Kind en Gezin heeft kort hierna, een beslissing genomen waarbij aan niet-juristen binnen Kind en Gezin die een kernfunctie opnemen in de organisatie en/of regelmatig beslissingen moeten nemen, een opleiding wordt uitgewerkt die hen een basiskennis van behoorlijk bestuur (administratief recht, wetgeving overheidsopdrachten, privacy, ...) moet geven.

Hierdoor wordt reeds snel en adequaat een passende reactie gegeven op de geformuleerde

aanbevelingen van de Klachtendienst. Deze opleidingen zijn reeds kort na de beslissing van start gegaan.

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

Gelet op de eigenheid van Kind en Gezin, liggen de verbeteringen eerder op de sector waarin Kind en Gezin actief is. Voor het klachtenbeeld is dat de sector kinderopvang.

De Klachtendienst zal het Directiecomité van Kind en Gezin op basis van het jaarrapport hierover onderhouden en naar aanleiding hiervan aanbevelingen formuleren. Deze zullen nadien ook gecommuniceerd worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Klachtendienst
18 februari 2009

Klachtenbehandeling in 2008
Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin

Ignace Lambert
coördinator Klachtendienst

INHOUD

KLACHTENBEHANDELING IN 2008 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

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.
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 medelen 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:

- 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:

- de klachtenbehandeling overlaten aan directie of organiserend bestuur van de betrokken voorziening
- een nota opmaken voor hetzij de voorziening zelf hetzij aan 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 de provinciale stafmedewerker kinderopvang van oordeel is of door de klacht of de melding een ernstige twijfel ontstaat over de veiligheid van de kinderen in een voorziening. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een klacht over (vermoedelijke) kindermishandeling of misbruik binnen de setting van de voorziening. Deze procedure voorziet extra onderzoeksdaden (bijvoorbeeld een persoonlijk bezoek door de inspectieambtenaar bij de oproeper thuis).

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

2 OPZET VAN DE REGISTRATIE

Om tegemoet te kunnen komen aan de wettelijke verplichting om vóór 10 februari te rapporteren over het voorbije werkingsjaar, werd beslist om het registratiejaar af te sluiten op 30 november. Voorliggend rapport heeft aldus betrekking op de oproepen die de Klachtendienst van Kind en Gezin ontving in de periode van 1 december 2007 tot 30 november 2008.

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2009. Op dat moment waren er nog 9 klachtendossiers die vóór 30 november 2008 geopend werden en nog in behandeling waren.

3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD: OVERZICHT

Totaal aantal oproepen

In 2008 ontving de klachtendienst van Kind en Gezin 1632 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 1733 dossiers werden opgesteld.

Tabel 1: Aantal oproepen versus aantal dossiers

<i>Aantal oproepen</i>	<i>Aantal dossiers</i>
1.632	1.733

Vragen naar klachten, informatie en meldingen

In 203 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 49 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 (21) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon doen. Bij de andere meldingen (28) werden de oproepers geholpen door informatie of advies te verschaffen, door te verwijzen, de oproep door te geven als nuttige informatie enz.

De Klachtendienst behandelde verder 62 dossiers m.b.t. een probleem dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 30 dossiers over een intra-familiaal en 32 dossiers over een handelspraktijk of over een andere dienst van de Vlaamse Overheid. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze dossiers intern werden overgemaakt opdat de oproepers door Kind en Gezin werden geholpen door informatie te geven of gepast door te verwijzen. Deze 62 dossiers worden in wat volgt niet verder besproken.

De Klachtendienst opende in 2008 in totaal 1.481 klachtendossiers. Het gaat om 245 (239 in 2007) klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 1.192 (1.016 in 2007) 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	27	13,3	21	42,9	245	16,5	293	16,9
Voorziening	165	81,3	21	42,9	1.192	80,5	1.378	79,5
Overige	11	5,4	7	14,3	44	3,0	62	3,6
Totaal	203	100,0	49	100,0	1.481	100,0	1.733	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 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	109	44,5
Brief	9	3,7
Mail	126	51,4
Persoonlijk contact	1	0,4
Totaal	245	100,0

Meer en meer bedienen klagers zich van het internetmedium : de helft van de klagers (51%) neemt contact via mail gevolgd door het telefonisch contact (44,5%).

Tabel 4: Klagers over Kind en Gezin in 2008 naar hun hoedanigheid

	Kind en Gezin	%
Klager rechtstreeks	Ouder	184 75,1
	Primaire omgeving	13 5,3
	Personeel K&G	1 0,4
	Voorzieningen K&G	19 7,8
	Diversen	19 7,8
Via een derde	Via personeelslid K&G	2 0,4
	Via voorziening K&G	- -
	Via Vl. Ombudsdienst	12 2,0
	Via anderen	1 0,4
Via kabinet	Via kabinet	1 0,4
Totaal	245	100,0

Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 80,4% van de oproepen (N=197) kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders, (kandidaat)adoptieouders of grootouders. Bij 7,8% van de oproepen (N=19) ging het om een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin die klacht wilde indienen over de instelling. Eenzelfde grootte van de oproepen (7,8%) 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, of via nog een andere dienst doorgegeven.

4.2 Ontvankelijkheid versus onontvankelijkheid

Tabel 5 : Ontvankelijke versus onontvankelijke klachten

	Ontvankelijke klachten	Onontvankelijke klachten	Totaal
Regionale PGO	74	3	77
Admin. en beleidsdiensten K&G	70	91	161
Vlaamse Centrale autoriteit Adoptie	3	4	7
Totaal	147	98	245

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 245 klachten die in 2008 werden ingediend over Kind en Gezin – waren er 147 ontvankelijk.

Tabel 6: Klachten over de Kind en Gezin in 2008 naar ontvankelijkheid en onontvankelijkheid

	<i>Aantal dossiers</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	147	60,0
Onontvankelijk	(98)	(40,0)
- Over regelgeving of beleid	78	31,8
- Klacht buiten Kind en Gezin	7	2,9
- Andere	5	2,0
- Over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	2	0,8
- Kennelijk ongegronde klacht	2	0,8
- Klacht over hetzelfde	2	0,8
- Interne aangelegenheid	1	0,4
- Gerechtelijke procedure	1	0,4
Totaal	245	100,0

Gedurende het werkjaar 2008 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 redenen waarom een klacht onontvankelijk wordt gescoord : 7 klachtdossiers vielen buiten het domein waarop Kind en Gezin actief is. Eén klachtdossier handelde over een interne werkaangelegenheid welke een ouder aan de kaak stelde, n.a.v. het feit dat hij op een consultatie en verkouden verpleegkundige zag werken. Hij vond dat Kind en Gezin hierover interne regelingen diende op te maken die dat verhinderden.

Voor twee 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.

Twee klachtdossiers bleken na een eerste onderzoek door de Klachtendienst kennelijk ongegrond. Tenslotte werd geoordeeld dat in vijf 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 één derde (78 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.

- Ouders worden niet altijd op de hoogte gebracht als een attest van toezicht wordt ingetrokken.
- Ouders zijn vaak uitsluitend afhankelijk van de goodwill van informatie van de onthaalouder. Dit heeft dan zijn weerslag op het afleveren van het fiscale attest.
- Wat een vaak terugkomende klacht is, is dat vele ouders de striktheid van de aanbeveling van Kind en Gezin m.b.t. het toedienen van medicatie in de opvang constesteren. Zo vinden vele ouders het onverstaanbaar dat een medisch attest nodig is voor het een koortswerend of een homeopatisch middel.
- Ouders vinden dat er een onderscheid moet gemaakt worden tussen zware medicatie en zaken zoals homeopathie of preventieve behandeling. Ook zou er enige flexibiliteit moeten zijn wat betreft het toedienen van koortswerende middel.
- Ouders vinden het schokkend wanneer ze plots vernemen dat het attest van toezicht wordt ingetrokken van hun onthaalouder, niettegenstaande er soms al afspraken zijn gemaakt tussen Kind en Gezin en de onthaalouder, waarvan de ouders helemaal niet zijn ingelicht.

- Ouders zijn vaak teleurgesteld indien ze vernemen dat Kind en Gezin, welke een attest van toezicht aflevert, niet in staat is tussen te komen in het afleveren van een fiscaal attest bij een "onwillige" onthaalouder. Kind en Gezin kan enkel attesteren dat de betrokken onthaalouder in een bepaalde periode een attest van toezicht had. Ouders moeten dan zelf de nodige stukken opmaken, en hopen dat dit wordt aanvaard door de belastingsinspecteur.
- Ouders vinden dat Kind en Gezin bevoegdheid moet krijgen om eindelijk iets te doen aan de grote ongelijkheden van de contractuele voorwaarden tussen de zelfstandige onthaalouder en de ouder. Zo vond een ouder het niet kunnen dat haar onthaalouder geen opzegtermijn diende na te komen terwijl de ouder een termijn van 3 maanden vooropzeg moet respecteren. Ook de soms hoge waarborgsommen zijn voor vele ouders een hoge financiële inspanning om dit op voorhand te betalen, zonder de zekerheid te hebben dit ooit weer te zien.
- Ouders blijven het ongeloofwaardig vinden dat er geen enkele diplomavereiste wordt gevraagd wanneer iemand op zelfstandige basis aan kinderopvang wil doen.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de Klachtendienst.

Het valt op dat de Klachtendienst steeds weerkerende klachten krijgen over het feit dat de Klachtendienst anonieme klachten behandelt.

Indien men zich hierover beklaagt, informeert de Klachtendienst deze klager naar de reden daarvan. Namelijk dat los van de verwachtingen van de klager, de Klachtendienst zich steeds de vraag stelt wat de gevolgen zijn van de situatie voor de betrokken kinderen waarover wordt geklaagd. De kinderen binnen de doelgroep van Kind en Gezin, de 0 tot 3- jarigen en voor sommige dienstverlening ook oudere kinderen, kunnen zich immers niet zelf tot de Klachtendienst wenden. Hun situatie wordt gekenmerkt door kwetsbaarheid en afhankelijkheid. Indien door de klacht duidelijk wordt dat een kind gevaar loopt of niet krijgt waar het recht op heeft, dan zal de Klachtendienst daarvoor de nodige stappen ondernemen. De Klachtendienst wil op die manier de belangen van jonge kinderen behartigen in individuele situaties.

De Klachtendienst licht dan toe dat, indien uit de anonieme klacht blijkt dat de veiligheid van de opvangkindjes in het gedrang komt, de Klachtendienst zijn verantwoordelijkheid neemt. Hierdoor wordt direct uitsluitel gegeven aan de vermeende onveilige situatie én wordt de onthaalouder in de gelegenheid gesteld haar verhaal te geven.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector preventie gezinsondersteuning

De Klachtendienst ontving twee klachten van twee CB artsen waarbij hun ongenoegen wordt geuit over de verloning voor hun consult in een consultatiebureau. Ook werd door een andere arts het ongenoegen uitgesproken dat 10 minuten per kind te weinig is om de voorziene handelingen uit te voeren.

Ook ontving de Klachtendienst een klacht van een Turkse ouder waarbij ze aangaf dat het een tekortkoming in de dienstverlening is, dat de Kind en Gezin-lijn zich niet kon uitdrukken in het Turks. Deze ouder zegt dat dit niet in het verlengde ligt van de dienstverlening van Kind en Gezin, waarbij ze verwijst naar de gezinsondersteuning.

4.2.2 Ontvankelijke klachten

De 147 ontvankelijke klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 7).

Tabel 7: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten Kind en Gezin in 2008 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regionale preventieve gezinsondersteuning	74	23
Kinderopvang (centraal of provinciaal)	24	5
Preventieve gezinsondersteuning (centraal of provinciaal)	7	1
Communicatie, Kind en Gezin- lijn	21	11
ICT, technische kant van de website	1	-
Juridische dienst	3	3
Klachtendienst	13	2
Ondersteunende diensten, infrastructuur,...	1	1
Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie	3	1
Totaal	147	47

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 74 ontvankelijke klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin waren er acht onontvankelijk. Twee omdat ze te vaag bleven en er geen bijkomende informatie werd verstrekt, zes omdat er enkel om informatie werd gevraagd of dat de oproeper enkel iets wou melden.

Eindbevinding

Tabel 8: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2008 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regioteamlid (RTL)	68	21
Onduidelijk eigen of uitbestede zorg	6	2
Totaal	74	23

Wat betreft de (deels) gegronde ontvankelijke klachten, welke in tabel 8 zijn weergegeven, werden minder dan de helft van de klachten (N=23 of 31 %) (deels) gegrond bevonden, 4 werden beschouwd als een terechte opmerking, 18 (24%) waren ongegrond en 15 werden betwist (20 %). Ongeveer 9 % (7) 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 2008

	<i>Ombudsnormen bij ontvank. klachten (N=74)</i>	<i>Aantal (deels) gegrond (N=23)</i>
Afspraak niet nakomen	19	11
Ontoereikende informatieverstrekking	14	4
Onheus behandeld, onvriendelijk, ongepast	11	2
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	26	3
Te lang moeten wachten	6	4
Onvoldoende bereikbaar	3	2
Te weinig discreet	7	1
Andere	5	-
Totaal	91	27

Er werd het vaakst geklaagd over de geleverde prestatie, welke na onderzoek bleek dat 12% (deels) gegrond was: 3 van de 26. Klachten over afspraak niet nakomen, en het geven van ontoereikende info staan op een respectievelijke tweede en derde plaats.

Hierbij weze opgemerkt te worden dat de scheidingslijn tussen een klacht over *de inhoud van de prestatie* en een klacht over *afspraak niet nakomen* soms artificieel is : het niet nakomen van een afspraak kan in het geheel van het klachtverhaal genomen, en de wijze waarover de klager daar belang aan hecht, soms zwaar doorwegen waardoor de klemtoon wordt verlegd op het presteren in hoofde van de regioverpleegkundige.

4.2.2.2 Ontvankelijke klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin

Eindbevinding

De 70 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 afdeling kinderopvang (24), gevolgd door de Kind & gezin – lijn. De Klachtendienst staat op de derde plaats.

Het is op te merken dat dit de afdelingen bij uitstek zijn, welke in vergelijking met andere administratieve diensten binnen Kind en Gezin relatief meer in contact komen met particulieren (ouders, onthaalouders, ...), waardoor men sneller wordt geïnformeerd over een ontevredenheid.

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.

Tabel 10: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de administratieve diensten van Kind en Gezin in 2008 naar de dienst waarover het gaat

	(deels) gegrond klacht	%	niet (deels) gegronde klacht	%	niet afgewerkt dossier	%	Totaal	%
PGO : centraal of provinciaal	1	4,3	6	13,1			7	10,0
Kinderopvang: centraal of prov.	5	21,7	18	39,1	1	100,0	24	34,3
Communicatie, K&G- lijn	11	47,8	10	21,7			21	30,0
Klachtendienst	2	8,7	11	23,9			13	18,6
OD, infrastructuur	1	4,3	-				1	1,4
Juridische dienst	3	13,2	-				3	4,4
ICT	-		1	2,2			1	1,4
Totaal	23	100,0	46	100,0	1	100,0	70	100,0
%	32,9		65,7		1,4			

Van de 70 ontvankelijke klachten werden 23 (deels) gegrond bevonden (32,9%).

De categorie *niet (deels) gegronde klacht* kan worden onderverdeeld in 20 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 7 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 70 ontvankelijke klachten over een administratieve dienst werden samen 86 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 2008

	Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten (N=70)	Aantal (deels) gegrond (N=23)
Ontoereikende informatieverstrekking	11	2
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	29	6
Te lang moeten wachten	13	7
Afspraak niet nakomen	11	8
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	8	1
Onvoldoende bereikbaar	2	-
Niet discreet	1	-
Beleid	9	2
Infrastructuur	2	1
Totaal	86	27

Er werd het vaakst geklaagd omdat de oproeper niet akkoord was met één of andere prestatie. Op de tweede plaats kwamen de klachten over te lang moeten wachten alvorens men een antwoord ontvangt.

Van de 24 ontvankelijke klachten over het **domein kinderopvang** waren er 5 (deels) gegrond. 8 klachtdossiers waren ongegrond, 7 bleven betwist en 3 bleven zonder voorwerp.

Bijzonder te vermelden is de gegronde klacht, waarbij door de Klachtendienst werd geoordeeld dat de afdeling Kinderopvang de betrokkene niet op een voldoende en draagkrachtige juridische wijze heeft geïnformeerd over een negatieve beslissing.

Naar aanleiding van deze klacht heeft de Klachtendienst een aanbeveling opgemaakt met de vraag bijzondere aandacht te willen besteden aan deze situatie. Kind en Gezin heeft kort hierna, een beslissing genomen waarbij aan niet-juristen binnen Kind en Gezin die een kernfunctie opnemen in de organisatie en/of regelmatig beslissingen moeten nemen, een opleiding wordt uitgewerkt die hen een basiskennis van behoorlijk bestuur (administratief recht, wetgeving overheidsopdrachten, privacy, ...) moet geven.

Hierdoor wordt reeds snel en adequaat een passende reactie gegeven op de geformuleerde aanbevelingen van de Klachtendienst. Deze opleidingen zijn reeds kort na de beslissing van start gegaan.

Van de 7 ontvankelijke klachten over het **domein Preventieve Gezinsondersteuning** waren 3 (deels) gegronde klachten. Verder werd 1 klachtdossier ongegrond bevonden, 1 bleef betwist, bij 4 klachtdossiers bleek het te gaan om een terechte opmerking en bij 1 klachtdossier werd de behandeling stopgezet omdat het probleem reeds was verholpen.

Bij de sector **Kind en Gezin-lijn** werd de helft van de 20 ontvankelijke klachtdossiers (deels) gegrond bevonden. Zes ervan ging over het niet nakomen van afspraken (vb. niet opbellen niettegenstaande het is beloofd), twee gingen over het geven van onjuiste info, andere gingen over te lang moeten wachten, en onvriendelijk. Volledigheidshalve wordt nog vermeld dat 1 klacht over de Kind en Gezin-lijn ongegrond was, 3 werden als terechte opmerking gekwalificeerd, 2 waren betwist, voor 3 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 drie gegronde klachten die betrekking had op de **openbaarheid van bestuur**, moest de klant te lang wachten op een kopie van een verslag.

Bij de 2 gegronde klachten over de **Klachtendienst** handelde er één over te lang moeten wachten, één over het feit dat een afspraak niet werd nakomen. De overige ontvankelijke klachten omvatten 9 ongegronde klachten, 1 betwiste klacht en 1 klacht waarover duiding aan de klager werd gegeven.

De gegronde klacht over de **ondersteunende diensten** handelde over een ouder die een boek ontleende van de bibliotheek en een boete diende te betalen wegens laattijdig indienen. Aangezien deze ouder het boek in het regiohuis binnen bracht en niet in de centrale bibliotheek, werd haar de boete aangerekend. Aangezien de mama vroeger een ontleend boek ook via het regiohuis binnen bracht, was dit een reden om de boete niet te betalen: de mama mocht er immers rechtmatig vanuit gaan dat zij goed heeft gehandeld.

De ongegronde klacht over **ICT Website** betrof een klacht van een oma die vond dat de website van Kind en Gezin niet goed leesbaar is omdat het lettertype veel te klein is. Haar werd de tip gegeven om het lettertype op haar computer standaard groter te stellen, waardoor haar ongemak van de baan was.

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 2008 7 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie, waarvan 3 ontvankelijke en 4 onontvankelijke. Deze laatste categorie handelde over het beleid, met name

- Eén klacht handelde over het feit dat de kosten voor adoptie veel te duur zijn, waarbij wordt gevraagd deze te milderen. Deze kandidaat-adoptie ouder beklagde zich ook over het feit dat de wachttijden voor adoptie veel te lang zijn.
- Een andere klacht kwam van een oma die vond dat Kind en Gezin het nodige diende te doen om in het nieuws een rechtzetting te doen i.v.m. reportage "Koppen" over ontvoerde adoptiekinderen in China om er duidelijk de nadruk op te leggen dat er in de meeste gevallen wel eerlijk en oprecht werd geadopteerd.
- Een andere klacht kwam van een onderwijzer, die aankaarte dat de huidige wetgeving het niet mogelijk maakt voor onderwijzend personeel om op een legitieme manier de adoptiecursus van het VCOK te volgen.
- Eén klacht kaartte de "macht" aan welke een CAW heeft in het kader van een verplicht maatschappelijk gesprek, waarbij de conclusies, ook al geven die volgens de kandidaat adoptie-ouder geen getrouwe weergave van de situatie weer, systematisch als waarheid worden aanvaard. Hierbij merkte deze klager op dat kandidaat adoptie-ouders die goed kunnen praten een voordeel hebben gezien men zich volledig baseert op gesprekken en geen daden tegenover de kinderen observeert.

De drie ontvankelijke klachten hadden betrekking op 2 onderwerpen, met name werd het onderwerp *niet akkoord met de inhoud van de beslissing/prestatie* twee keer gescoord en éénmaal werd over het onderwerp *onvoldoende informatieverstrekking* gescoord.

Enkel de klacht waarbij de ombudsnorm "inhoud beslissing" werd aangehaald, bleek na onderzoek gegrond. Het betrof concreet dat de administratie van de VCA verkeerde inlichtingsdocumenten aan een kandidaat-adoptant heeft opgestuurd. Uit onderzoek bleek dat het om een misverstand ging, waarna dit direct werd rechtgezet.

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 160 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 78 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen "ten velde" en de 7 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie.

Samen gaat het om 245 klachten waarvan er 147 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 2008 naar de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Gegrond of deels gegrond	47	32,0
Ongegrond	39	26,5
Klacht blijft betwist	26	17,7
Klacht stopgezet*	12	8,2
Terechte opmerking	10	6,8
Opvolging door andere dienst binnen K&G/IVA inspectie/voorziening	5	3,4
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	5	3,4
Andere	3	2,0
Totaal	147	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 32 % van de ontvankelijke klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin was minstens deels gegrond. Het ging om 39 gegronde en 8 deels gegronde klachten. Op de tweede plaats staan de ongegronde klachten.

De verdeling van de (deels) gegronde klachten is als volgt: 1 dossier gaat over voor de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie waarbij 1 ombudsnorm werd gescoord, 23 dossiers betroffen de eigen preventieve gezinsondersteuning, waarbij 27 ombudsnormen werden gescoord en 23 dossiers hadden betrekking op de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin waarbij 27 ombudsnormen werden gescoord.

Tabel 13: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2008

	Aantal ombudsnormen ontvang. klachten (N=47)	% van klachtendossiers (N=47)
Afspraak niet nagekomen	17	30,9
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	13	23,6
Ontoereikende informatieverstrekking	10	18,2
Te lang moeten wachten	9	16,4
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	3	5,5
Onvoldoende bereikbaar	2	3,6
(Interne) richtlijn, beleid	1	1,8
Totaal	55	100

De meeste (deels) gegronde klachten (30,9 %) hadden betrekking op het niet nakomen van de afspraak. Verder toont deze tabel aan dat bijna 1 op 4 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (23,6 %) de ombudsnorm "niet akkoord met de inhoud van de dienstverlening" werd geschonden.

Tabel 14: Aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2008 naar de mate van oplossing

	Aantal (deels) gegronde	%
Opgelost	27	57,4
Onduidelijkheid over de oplossing	18	38,4
Onopgelost	1	2,1
Deels opgelost	1	2,1
Totaal	47	100,0

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

Meer dan de helft van de (deels) gegronde klachten werd er een oplossing aangeboden. Bij 38 % van de (deels) gegronde klacht was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing. Van een klein aantal (2%) van de (deels) gegronde klachten was kon er geen oplossing of een gedeeltelijke oplossing gegeven worden.

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 5 dagen.

Bij ongeveer 92,7 % van de klachtendossiers (ontvankelijk én onontvankelijke klachten) werd de ontvangstmelding binnen de 10 dagen verstuurd (zie tabel 15). 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.

Tabel 15: Klachten over Kind en Gezin in 2008 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	227	92,7
11 tot 30 dagen	18	7,3
Totaal	239	100,0

De klant die klacht indiende over Kind en Gezin kreeg gemiddeld na 31,42 kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 23 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 3 op 4 klachten werden behandeld binnen de 45-termijn die het klachtendecreet oplegt.

Tabel 16: Klachten over Kind en Gezin in 2008 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 45 dagen	172	72,6
46 tot 90 dagen	49	20,7
91 dagen of meer	16	6,8
Totaal	237	100,0

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: openbaar Pschiatrisch Zorgcentrum, Sanodreef 4 te 2440 Geel

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	164

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	164
	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 angewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	164
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	160
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	160
	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:	5
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	26
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	32
Andere:	101

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:	121
	mail:	6
	telefoon:	12
	fax:	
	bezoek:	25

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	160
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	4

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

In ons Psychiatrisch Zorgcentrum kunnen we niet echt op gegrond of niet-gegrond selecteren en screenen. Het blijft zinvol om een patient te woord te staan als hij klachten heeft die rechtstreeks te maken heeft en gerelateerd is aan zijn ziektebeeld. Bijv. In zijn psychotische belevingen heeft hij klachten dat de stemmen die hij hoort niet aanhoort worden door de zorgverstrekkers. Als deze patient geen kans krijgt om zijn klachten te uiten, dan heeft hij nog meer ongenoegens. Als je hem een eerlijk respectvol gesprek geeft en de kans om zich te uiten maar gaandeweg hem aangeeft wat hij best doet met dit ongenoegen, of dat hij best eens met de arts praat hierover dan is dit steeds een zinvolle interventie van de ombudsdienst. Hierdoor heb je zelf als ombudsdienst de kans om zijn vraag om te buigen naar het juiste kanaal of hem gerust te stellen.

Het principe wordt hier gehanteerd: Elke klacht wordt gehoord en krijgt een gesprek.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

We merken dat de klachten niet meer te structureren zijn volgens de triade:klager – beklaagde-klacht. We moeten bij het verwerken van de klachten steeds meer met het ganse proces dat er zich tussen deze factoren afspeelt mee onder de loep 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 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 patient zich minder beroepen op de wet van de patientrechten 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 verstrekt.

Het blijft echter belangrijk om personeelsleden op de hoogte te stellen van de wet op de patientenrechten.

Inzage recht in het dossier: Patienten vragen rechtstreeks aan hun zorgverlener of ze de procedure kunnen opstarten om hun dossier in te mogen kijken. Deze vraagstelling komt niet a priori bij de ombudsdienst terecht. Door de open communicatie en het open beleid wordt dit vlot behandeld. Nochtans hebben we in 2008 een onaangename constatie moeten doen. Patienten die hun dossier opvroegen of hun psychologische testen opvroegen, blijken achterna door de partner misbruikt te worden in hun echtscheiding of andere problemen. De patienten rechtenwet heeft daardoor ook een keerzijde!!!

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 sigaretten automaat geïnstalleerd.

Gezelschapspelen voor bepaalde leefeenheden werden geïnstalleerd omdat ze tijdens de weekend soms niet naar huis kunnen.

Leesboeken werden aangeboden om tijdens het weekend te kunnen lezen tijdens hun weekend verblijven.

De inhoud van de ergotherapie werd verruimd namelijk computers werden geïnstalleerd zodanig dat ze zelf hun problemen kunnen oplossen, zoals zoeken naar huisvesting, vrije tijdsbesteding, werk aanbiedingen opzoeken,....

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	72

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

Gezien de klachten van de patiënten meestal rechtstreeks en mondeling worden overgebracht aan de ombudspersoon, wordt er geen bijkomende ontvangstmelding verstuurd. Er wordt na ontvangst van de klacht onmiddellijk een dossier opgesteld, waarna de klacht bemiddeld wordt.

Gezien er in de eerste plaats bemiddeld wordt, wordt er geen schriftelijke beslissing meegedeeld aan de patiënt. Wanneer de patiënt niet tevreden is kan hij naar de klachtenbehandelaar van het OPZC-Rekem, waarna wel een beslissing zal worden meegedeeld.

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:	72
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	72
	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	2007		2008	
	n	%	n	%
door patiënt/cliënt				
gehele tevredenheid patiënt/cliënt	18	40	31	43,05
gedeeltelijke tevredenheid patiënt/cliënt	3	6,66	14	19,44
ontevredenheid patiënt/cliënt	5	11,11	9	12,50
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt/cliënt	2	4,44	4	5,55
gedeeltelijke tevredenheid patiënt/cliënt	4	8,88	3	4,16
ontevredenheid patiënt/cliënt	1	2,22	-	-
geen feedback	12	26,66	11	15,27
totaal	45	100	72	100

Evaluatie: proces

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
door patiënt/cliënt				
gehele tevredenheid patiënt/cliënt	23	52,27	37	51,38
gedeeltelijke tevredenheid patiënt/cliënt	3	6,81	9	12,50
ontevredenheid patiënt/cliënt	1	2,27	6	8,33
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt/cliënt	3	6,81	4	5,55
gedeeltelijke tevredenheid patiënt/cliënt	3	6,81	4	5,55
ontevredenheid patiënt/cliënt	1	2,27	-	-
geen feedback	10	22,72	12	16,66
totaal	44	100	72	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 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:	34
	fax:	
	bezoek:	36

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	72
	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	2007		2008	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	32	69,56	53	75,71
2. vrije keuze zorgverstreker	1	2,17	4	5,71
3. informatie	4	8,69	4	5,71
4. geïnformeerde toestemming	3	6,52	3	4,28
5. inzage patiëntendossier	4	8,69	1	1,42
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	4,34	4	5,71
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	1	1,42
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	46	100	70	100

De ombudspersoon deelt de klachten niet in overeenkomstig de ombudsnormen.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

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?

- de aanwerving van een vertegenwoordiger van de patiëntenraden
- in 2008 werd er een update gemaakt van de infomap voor patiënten, deze map zal in de loop van 2009 verdeeld en toegelicht worden door de vertegenwoordiger patiëntenraden; in deze infomap werden de verzekeringen die toepasselijk zijn op de patiënten binnen de instelling opgelijst

- in 2008 werd er een proefproject opgezet met betrekking tot naambadges, de knelpunten die naar boven kwamen werden teruggekoppeld naar de directie en dit zal in 2009 verder opgevolgd worden
- vanuit de afdelingen werd er in 2008 samen met het hoofd van de keuken en de ombudspersoon werkgroepen opgericht en werden er verbeteringen gerealiseerd; vanaf 2009 zal dit opgevolgd worden door de vertegenwoordiger van de patiëntenraden
- einde 2008 werd er een nieuwe ombudspersoon aangesteld

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008

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 2008 over uw klachtenmanagement (Rapport Vlaamse Ombudsdienst)
- ✚ Jaarverslag FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en het Leefmilieu - 2008 (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 dient opgesteld te worden conform de 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 die klachten aan bod die zich situeren binnen de Wet 'Rechten van de Patiënt'.

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
- De jaarrapporten "Ombudsdienst U.Z. Gent" 2006 en 2007.

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 21.070,95 € / jaar in 2008.

In 2008 werd de ombudsfunctie administratief ondersteund met een 0,28 FT eq. via het systeem van alternatieve tewerkstelling van zwangere verpleegkundigen. De administratieve ondersteuning bedroeg in 2006 en 2007 resp. 0,7 Fteq en 0,17 FT eq.

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 2008 volgende opleiding genoten :

- Minisymposium te Brussel “ De rol en positie van de bemiddelaar: mogelijkheden, moeilijkheden en uitdagingen” – 21/11/2008
- Deelname aan een permanente vorming (CIFORM - Brussel) voor bemiddelaars in verzorgingsinstellingen – aanvang: 28/11/2008
- Theoretische opleiding veiligheid (brand, noodplannen, evacuatieprincipes) op 06/11/2008

Profilering van de dienst / Publieke relaties

- Interne contacten
 - Vanuit de ombudsdienst worden er info-sessies gegeven over patiëntenrechten, procedures en werking van de ombudsdienst dit naar bepaalde doelgroepen en naar nieuwe medewerkers toe. Deze info-sessies kaderen binnen een continue sensibilisatie.

- 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 Zorgvoorzieningen)
 - Sedert 2008 evolueerde het Gents Ombudsdiensten Overleg naar een provinciale werkgroep binnen VVOVAZ. Deze provinciale werkgroep kwam bijeen op 21/02/08, 19/06/08 en 23/10/08.

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 uiteindelijke 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Ombudsdienst UZ Gent**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	668

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	537 ⁽¹⁾
	Meer dan 45 dagen:	105 ⁽¹⁾
	Gemiddelde doorlooptijd klacht	26,8 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	39
---	----

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 (betreft ander ziekenhuis, externe zorgverstreker ...)	7
	Geen belang:	20
	Anoniem:	8
	Beleid en regelgeving:	-
	Geen Vlaamse overheid:	-

¹ Open dossiers: 26 (waarvan 11 lopende dossiers bij BA-Verzekeraar UZ Gent)

	Interne personeelsaangelegenheden:	3
--	------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten:	629
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	331 ⁽²⁾
	deels gegrond:	34 ⁽²⁾
	ongegrond:	213 ⁽²⁾

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	331
	deels opgelost:	34
	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:	52
Onvoldoende bereikbaarheid:	-
Onheuse bejegening:	42
Andere:	566

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 (25) en Open dossiers (26) 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:	123
	mail:	144
	telefoon:	283
	fax:	1
	bezoek:	117

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	668
	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	
629	som ontvankelijk
331	som gegronde
331	som gegronde en opgelost
0	som gegronde en deels opgelost
0	som gegronde en onopgelost
34	som deels gegronde
34	som deels gegronde en opgelost
0	som deels gegronde en deels opgelost
0	som deels gegronde en onopgelost
25	som gegrondeheid onduidelijk
213	som ongegronde
0	som norm niet correcte behandeling
0	som norm te lange behandeltermijn
52	som norm ontoereikende info
0	som norm onvoldoende bereikbaarheid
42	som norm onheuse bejegening
566	som norm andere
39	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 jurisdictioneel beroep
0	som kennelijk ongegronde
0	som beroepsprocedures

3. Klachtenbeeld 2008

3.1. Inleiding

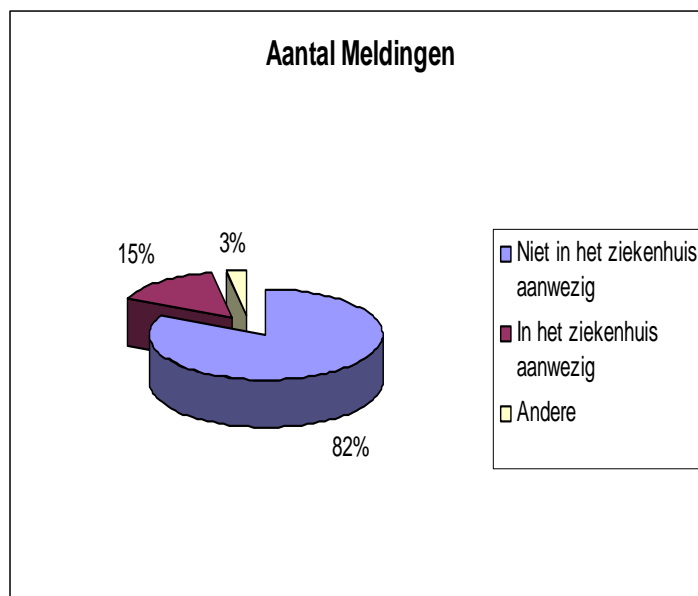
De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft in het totaal 668 meldingen geregistreerd waarbij een dossier overeenstemt met 1 fysiek persoon en niet noodzakelijkerwijze met een enkele klacht. Een dossier kan bijgevolg meerdere klachten omvatten. Van de 668 meldingen werden er 629 effectief weerhouden, gezien er 39 klachten als niet ontvankelijk werden beschouwd. Het betreffen anonieme klachten (8), klachten inzake personeelsaangelegenheden (3), klachten met betrekking tot de dienstverlening in een ander ziekenhuis of prestatie van een externe zorgverstrekker (7) en klachten zonder enig belang (20) en tenslotte klachten aangaande feiten van meer dan een jaar terug (1).

Binnen de 668 meldingen zijn er 577 die effectief weerhouden werden als klachtenmelding. Er werden 46 personen geregistreerd die op de Ombudsdienst beroep deden voor louter informatieve zaken en er werden tevens 45 interne meldingen geregistreerd. De interne meldingen betreffen meldingen van potentiële problemen door interne medewerkers van het UZ Gent.

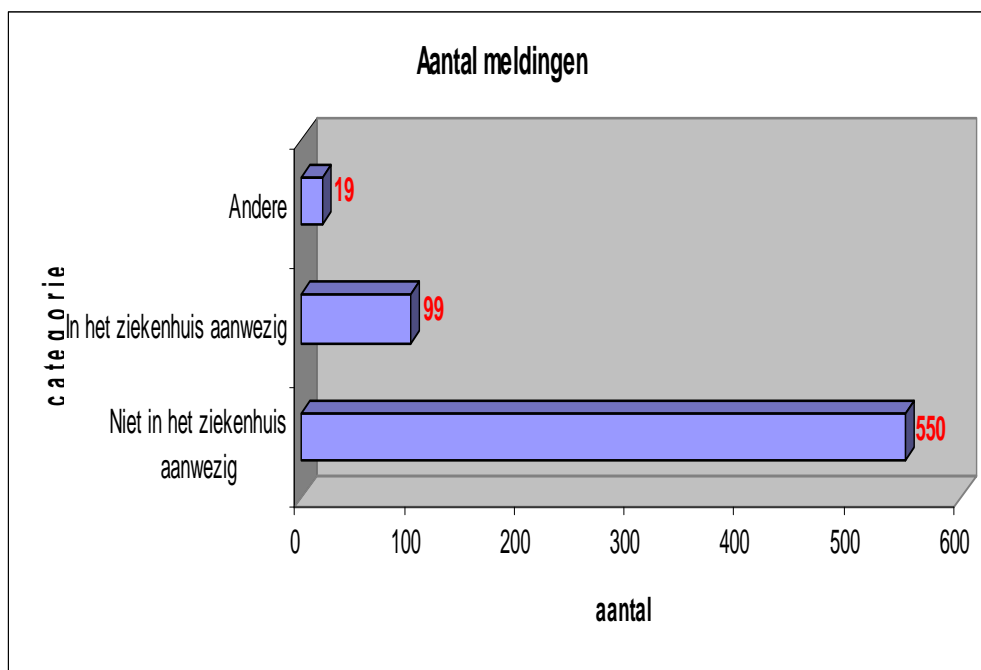
In vergelijking tot het jaar 2007 (600 geregistreerde dossiers) is er een toename vastgesteld van 11%. Wat de effectieve klachtmeldingen betreft is er een toename van 44% (577 in 2008 ten opzichte van 401 in 2007). De informatieve vragen (46 in 2008 versus 140 in 2007) zijn in belangrijke mate gedaald met 67%. De interne meldingen (45 in 2008 versus 59 in 2007) zijn gedaald met 24%.

3.2. Analyse van het klachtenbeeld

In de hierna volgende bespreking wordt een globale analyse doorgevoerd van de geregistreerde meldingen. Van de 668 meldingen (effectief weerhouden en niet ontvankelijke samen) zijn er 99 melders nog aanwezig in het ziekenhuis, op het moment van de klachtmelding. De overige 550 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 organisatorische problemen uit zich slechts op langere termijn. Daarenboven zijn patiënten tijdens hun hospitalisatie of op het moment van ontslagname doorgaans niet onmiddellijk gefixeerd op het neerleggen van een klacht. Negatieve ervaringen worden meestal 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 meldingen in het jaar 2008 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

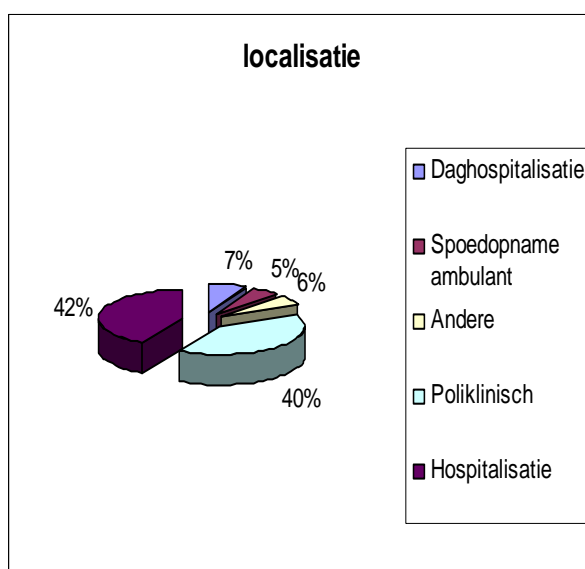


Grafiek 1.b. Overzicht van het aantal meldingen vs. plaats van de patiënt op het moment van de melding (totaal van 668 klachtmeldingen)

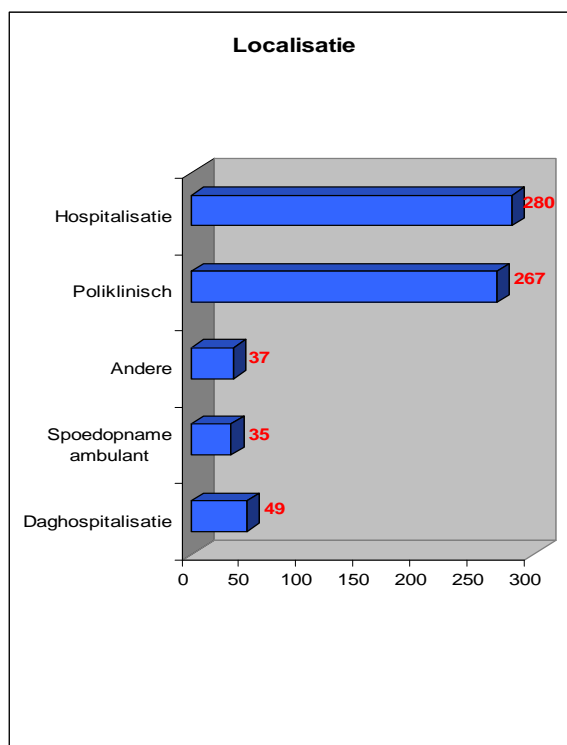
Verdere analyse van het klachtenbeeld geeft duidelijk aan dat de meeste klachten op het moment van het ontstaan van de melding zich situeren bij gehospitaliseerde patiënten, gevolgd door patiënten die poliklinisch worden gezien. Beide categorieën bevinden zich in dezelfde grootte orde (42 %, respectievelijk 40% van het totaal aantal klachten).

Voorts werden er ook 7% van het totaal aantal klachten opgetekend bij daghospitalisatie. Daarnaast werden 5% van het totaal aantal klachten geregistreerd na ambulante spoedopname (m.a.w. spoedopname van een patiënt die vervolgens terug huiswaarts keert na toegediende zorgen). Voor deze laatste categorie kan het beeld evenwel gedeeltelijk vertekend zijn, gezien klachten van twee patiënten die na spoedopname gehospitaliseerd werden, werkt zijn in het geregistreerde aantal klachten na ambulante verzorging.

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



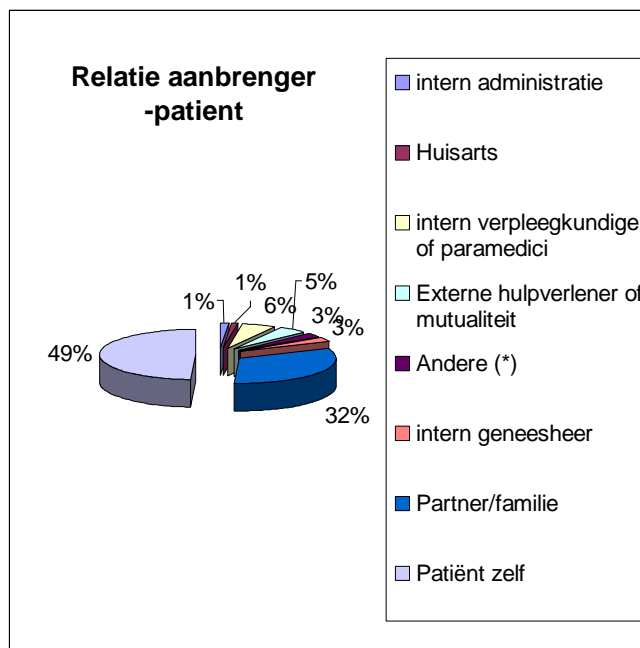
Grafiek 2.a.: procentuele verdeling van de localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding



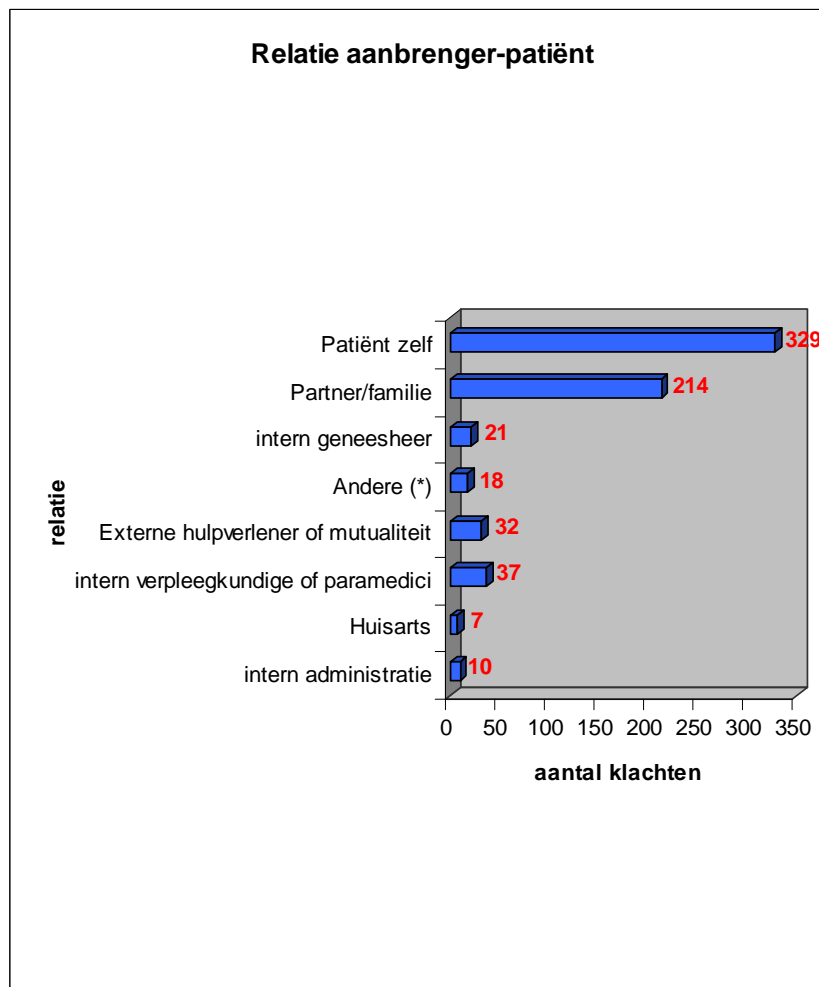
Grafiek 2.b.: localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding (totaal van 668 klachtmeldingen)

Wanneer de relatie- aanbrengrer van de klacht versus patiënt- nader wordt beoordeeld, blijkt dat bijna de helft (49%) de patiënt zelf betreft, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (32%). Interne geneesheren en zorgverstrekkers introduceren eveneens klachtmeldingen rechtstreeks bij de ombudsdienst (8,7 % van het totaal). In vergelijking met 2007 is deze categorie in lichte mate afgenomen (over het jaar 2007 betrof dit 10% van het totaal aantal klachten). Het gaat in deze gevallen om een verzoek om het aangebrachte probleem op te lossen of om een voorafgaandelijke melding van een mogelijke klacht.

Overige categoriën van aanbrengers betreffen externe hulpverleners of mutualiteiten en de huisartsen.



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



Grafiek 3.b. Verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt (totaal van 668 klachtmeldingen)
 (*) Andere: begrafenisondernemer, advocaat,....

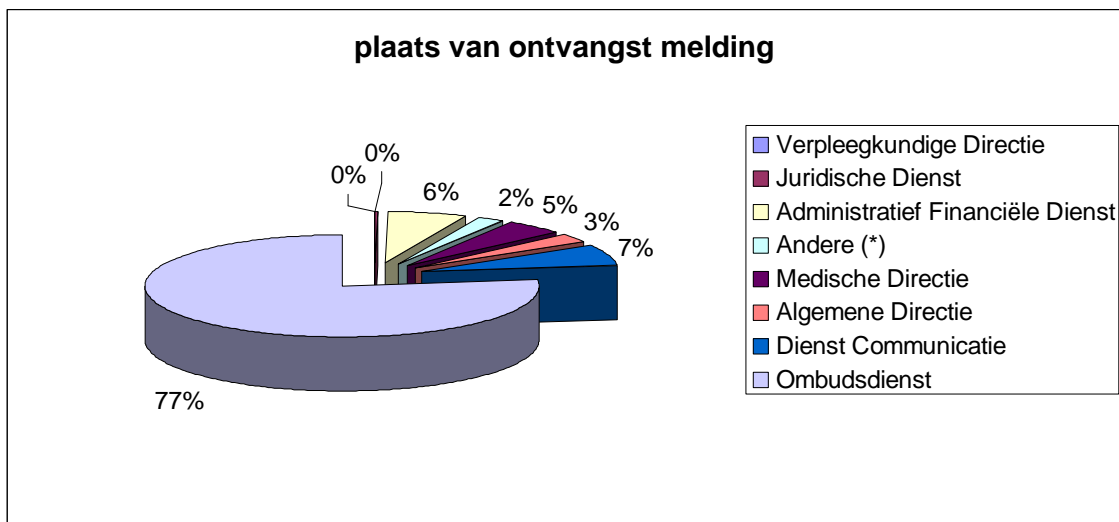
Een aantal bijzondere categoriën betreffen begrafenisondernemers (bij overlijden), vertegenwoordigers van de patiënt zoals advocaten en verzekeraars (meestal in geval van schadeclaims), de ethische commissie UZ Gent en derden. Gezien het hier om sporadische en doorgaans geïsoleerde gevallen gaat, werd deze categorie vervat onder "andere (*)" en werden de resultaten niet in detail opgenomen.

De onderlinge verhoudingen en de verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt over het totale klachtenbeeld werden vervat in de grafieken 3.a. en 3.b. hierboven.

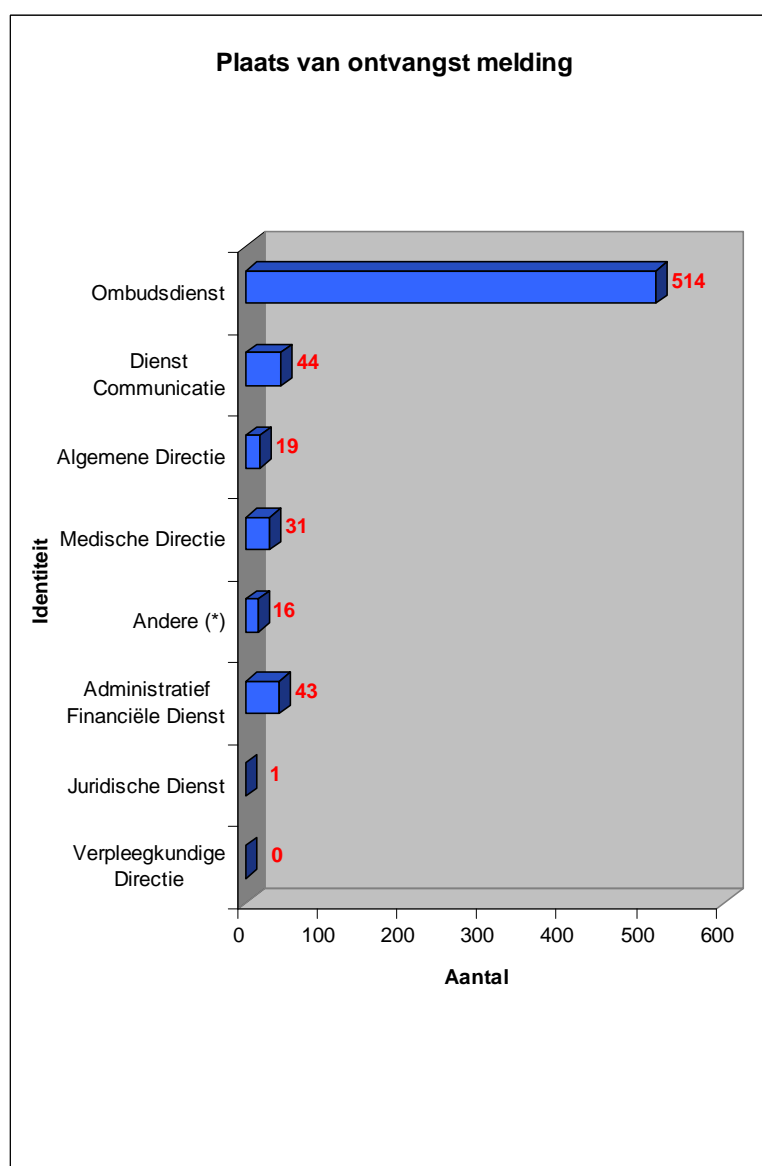
Het overgrote deel van de klachtmeldingen zijn bij de Ombudsdienst terecht gekomen (77% van het totaal aantal klachten). Dit cijfer vertoont een zeer lichte stijging met dat van verleden jaar (73%). Via de Dienst Communicatie (meldingen op de website) worden ca.7 % van het totaal aantal klachten ontvangen (11% in 2007). Zes procent van de meldingen bereiken de Ombudsdienst via de Administratief Financiële Diensten van het UZ Gent (idem in 2007). In geringe mate werden klachtmeldingen rechtstreeks gericht aan de Algemene en Medische Directie (resp. 3% en 5%).

Door de Ombudsdienst werd ook een analyse gemaakt van de categorie "Andere". Van de 16 klachtmeldingen die onder deze categorie vallen werden er verschillende identiteiten geregistreerd, waarvan een opvallend deel (7 in het totaal) meldingen betreft die de ombudsdienst hebben bereikt 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 668 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 UZ Gent terug te herstellen en anderzijds conflictsituaties te vermijden.

Bij de analyse van het verwachtingsbeeld en in vergelijking met de resultaten over het jaar 2007 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 2008 geregistreerde dossiers, vallen er 41% onder deze categorie. In vergelijking met verleden jaar (26%) is dit een belangrijke stijging.

Een tweede belangrijke categorie is het bekomen van een factuurcorrectie (een akkoord van financieel administratieve aard). Deze categorie vertegenwoordigt 22% van het totaal aantal dossiers. In vergelijking met verleden jaar is dit een lichte stijging (18%). De Ombudsdienst bespreekt op regelmatige tijdstippen de betwistingen van facturatie en de schadeclaims met de Hoofddarts van het UZ Gent. Hij is immers bevoegd, volgens de interne bevoegdheidsdelegaties, om een eindbeslissing te nemen in deze materie.

Een derde 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 14% van het totaal aantal dossiers. In vergelijking met de verdeling van verleden jaar kan vastgesteld worden dat deze categorie een lichte daling heeft ondergaan (18% van het totaal aantal dossiers in 2007 betrof het bekomen van een ander akkoord).

Patiënten vinden het nog steeds belangrijk om een signaal uit te sturen. Deze categorie (10% van het totaal aantal gevallen) kent echter een dalende trend in vergelijking met 2007 (17%). 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.

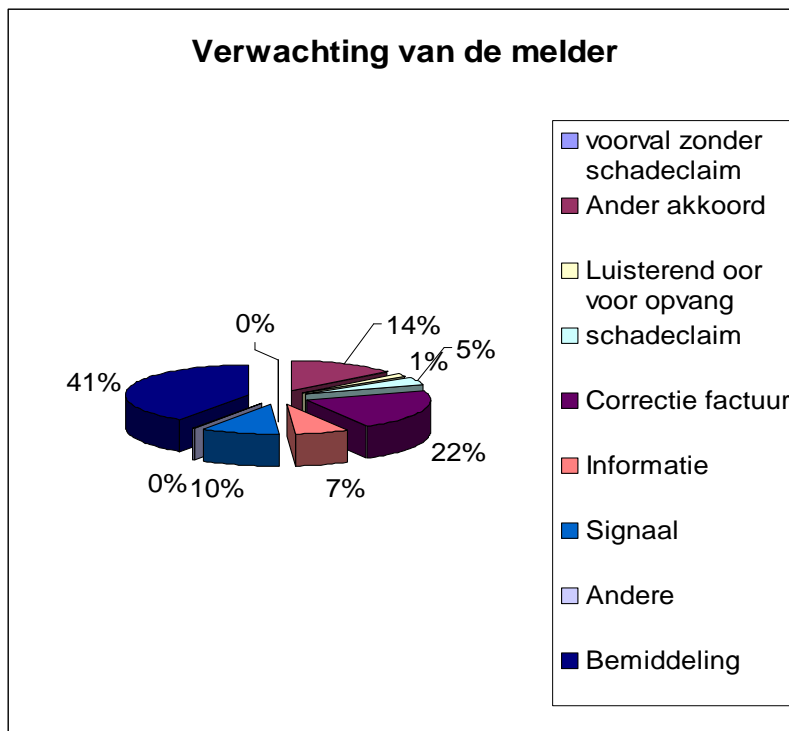
Het aantal schadeclaims is in 2008 merkbaar gedaald (5%) vergeleken met 2007 (9%). In absolute cijfers is de tendens nog duidelijker, i.e. 54 dossiers in 2007 versus 31 dossiers in 2008. Van de 31 dossiers werden er 22 doorgestuurd naar de verzekeringsdienst. In het totaal werden er 9 dossiers opgelost zonder tussenkomst van de verzekering, doch ten gevolge van de bemiddelingsinspanningen vanuit de Ombudsdienst.

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 2007 is er een lichte daling vast te stellen (8% in 2007 ten opzichte van 7% in 2008).

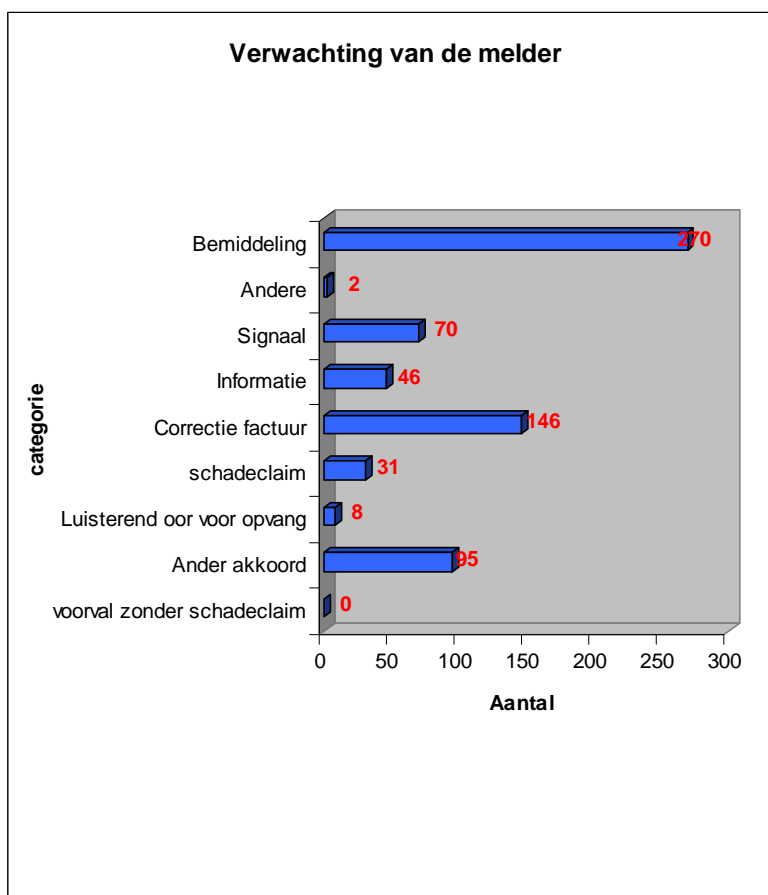
Tenslotte komt de categorie "luisterend oor" in 1% van de gevallen aan bod (4% in 2007). Het betreft klagende patiënten die behoefte hebben aan een luisterend oor. Deze vragen meestal ook een vorm van begeleiding in de formulering en in de afhandeling van de klacht. Het betreft hier o.a. de onontvankelijke klachten.

Er werden geen voorvallen zonder schadeclaim bij de Ombudsdienst gemeld over het jaar 2008.

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 668 klachtmeldingen)

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

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

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

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

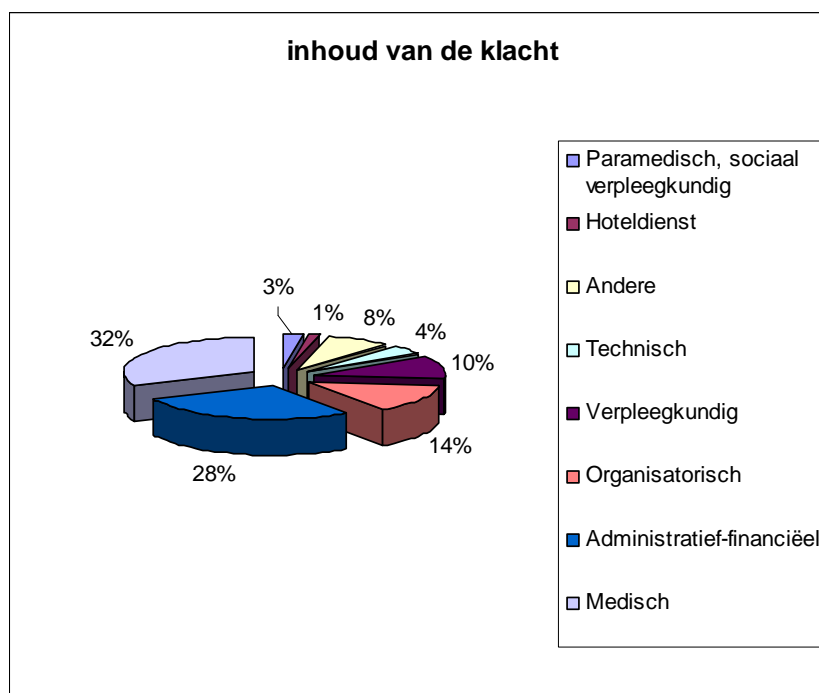
Belangrijk is dat de registratie telkens is gebeurd vanuit het oogpunt van de ervaring van de klagende patiënt en bijgevolg geen informatie verstrekt over de gegrondheid of ernst van de klachten.

Bij het indelen van de klachtendossiers in klachtaspecten, stellen we een stijging vast van 12% tav vorig jaar (809 versus 720).

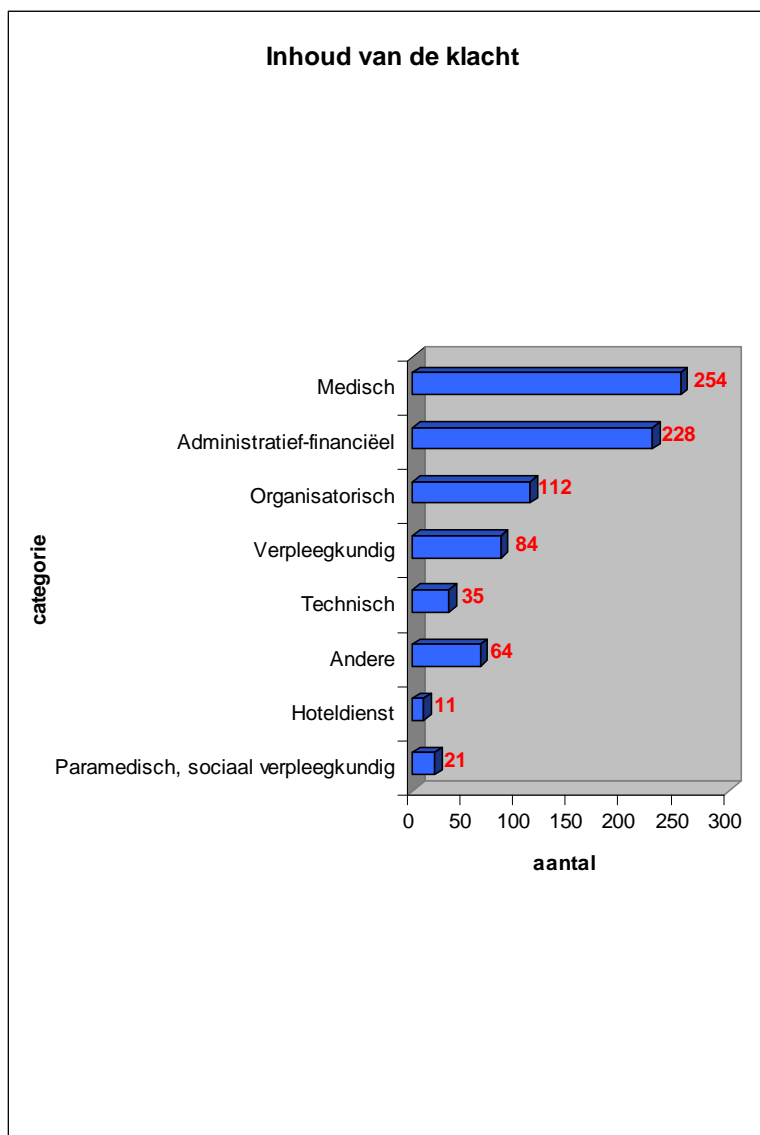
Het grootste aantal klachten betreft medische klachten (32% van het totaal aantal klachten). In vergelijking tot het werkingsjaar 2007 is er een relatieve daling van de medische klachten (36 % in 2007) die de Ombudsdienst bereiken. In absolute cijfers zien we, vergeleken met 2007 een vergelijkbare trend (van 262 in 2007 naar 254 in 2008). We bemerken tov 2007 een daling van de medische klachten met 4%, terwijl in zijn totaliteit gezien de klachten in 2008 met 11 % zijn gestegen.

Binnen de analyse is het klachtenbeeld betreffende de administratief-financiële diensten gelijkaardig als in 2007 (28%). In absolute cijfers zien we eveneens een vergelijkbare trend (228 in 2008 versus 200 in 2007). De klachten betreffen in hoofdzaak betwistingen inzake facturatie en betalingsvoorwaarden.

Het aandeel in het aantal klachten van organisatorische aard ligt in dezelfde lijn van 2007 (14% in 2008 ten opzichte van 15% in 2007).



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



Grafiek 6.b.: Verdeling van de inhoud van de klacht (totaal van 809 klachten)

In vergelijking met verleden jaar is er een relatieve stijging waar te nemen van het aantal klachten op verpleegkundig vlak (10% in 2008 ten opzichte van 8% in 2007). In absolute cijfers is de stijging duidelijker waarneembaar (84 aspecten in 2008 ten opzichte van 56 in 2007).

Het aandeel van het aantal klachten van technische aard (4%) is vergelijkbaar met dat van verleden jaar (3%). In absoluut aantal zien we hier een relatieve stijging (35 in 2008 ten opzichte van 25 in 2007).

In vergelijking met verleden jaar is het aantal klachten van paramedisch en sociaal verpleegkundige aard relatief gestegen (3% in 2008 versus 1% in 2007). Het aantal klachten m.b.t. de hoteldienst zijn dezelfde gebleven (1%).

Er is een duidelijke toename van het aantal klachten onder de categorie "andere" (van 49 in 2007 naar 64 in 2008). 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.

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

Deelaspecten medische klachten

Binnen de 254 medische klachten kwamen in het totaal 303 deelaspecten aan bod.

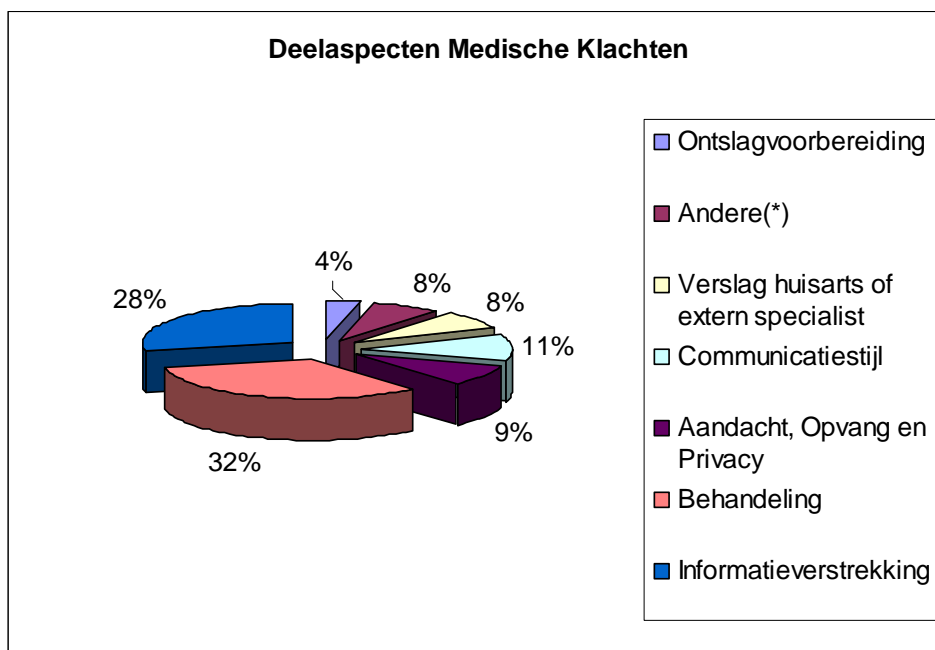
Deze betreffen vooral klachten mbt infoverstreking en behandeling (respectievelijk 32% en 28%) M.a.w. de patiënt is niet of onvoldoende tevreden over de verkregen medische informatie en vindt dat de medische behandeling niet of onvoldoende voldoet aan zijn/haar verwachtingen. In vergelijking met verleden jaar is er weliswaar een daling vast te stellen (relatief aandeel betrof toen 37%, respectievelijke 33%).

In 11% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de verbale en/of nonverbale communicatie van de arts. Voor dit deelaspect is er een relatieve stijging waarneembaar vergeleken met 2007 (9%)

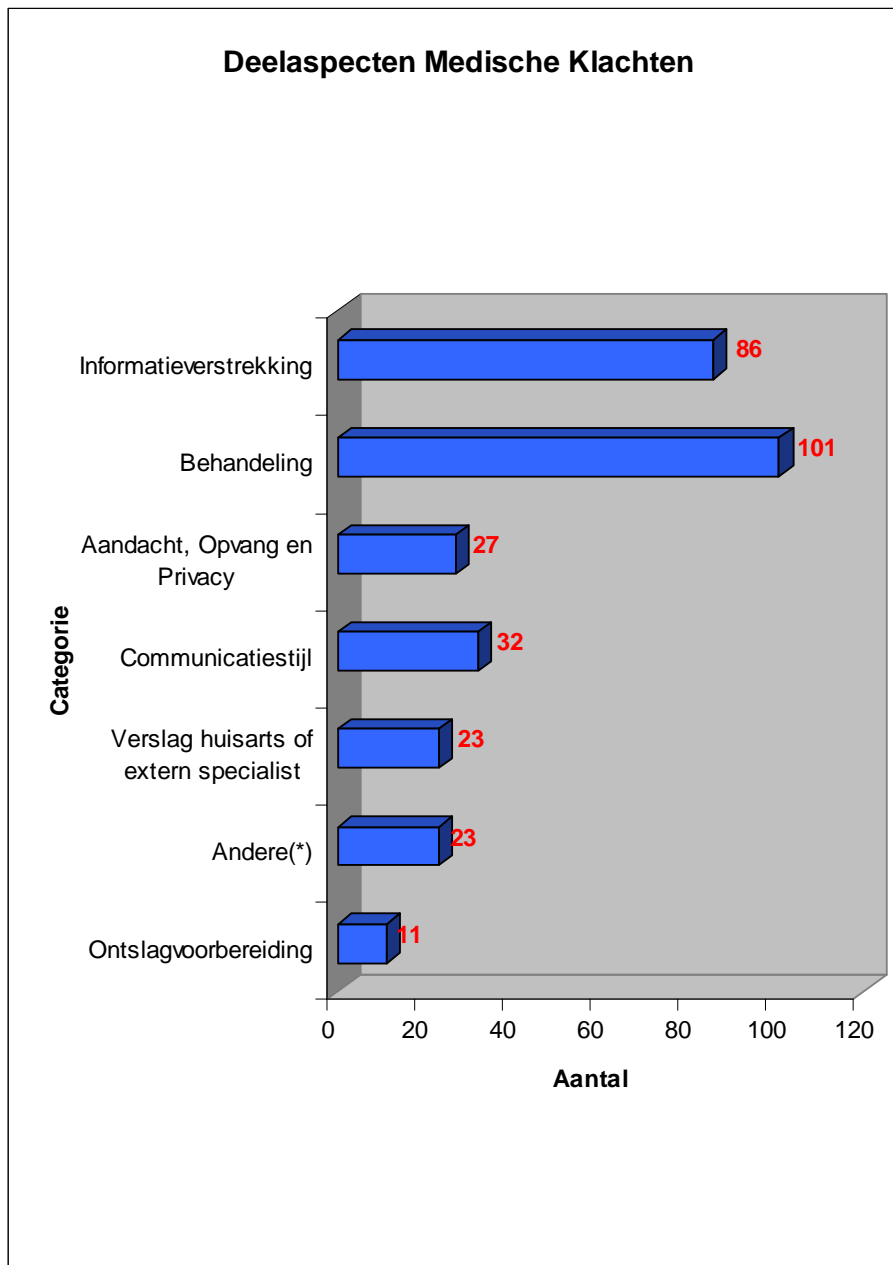
Vervolgens zien we dat 9% van de medische deelaspecten te maken heeft met aandacht, opvang en privacy .De patiënt is hier niet of onvoldoende tevreden over de persoonlijke aandacht of empathische ingesteldheid van de arts. In vergelijking met 2007 is er hier een zeer geringe stijging (8% in 2007) waarneembaar.

In 8% van de deelaspecten merken we een ontevredenheid m.b.t. het doorsturen van verslagen aan de huisarts of externe specialist en in 4% is er een ongenoegen geuit m.b.t. de ontslagvoorbereiding.

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 303 deelaspecten)

Deelaspecten van verpleegkundige klachten

Van de 84 verpleegkundige klachten werden 122 deelaspecten genoteerd.

De belangrijkste categorie betreft klachten aangaande de technische verpleegkundige zorgverlening (31%). In vergelijking met het jaar 2007 (25%) is er een duidelijke stijging waarneembaar.

De communicatiestijl van de verpleegkundige wordt door de patiënt in 30% van het totaal aantal klachten van verpleegkundige aard gevoeld als 'onheuse bejegening'. In vergelijking met verleden jaar (21%) is er een gevoelige stijging waar te nemen.

De categorie klachten met betrekking tot aandacht/opvang en privacy hebben een aandeel van 23% in 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 2007 (28%) stellen we een relatieve daling vast in deze klachtencategorie.

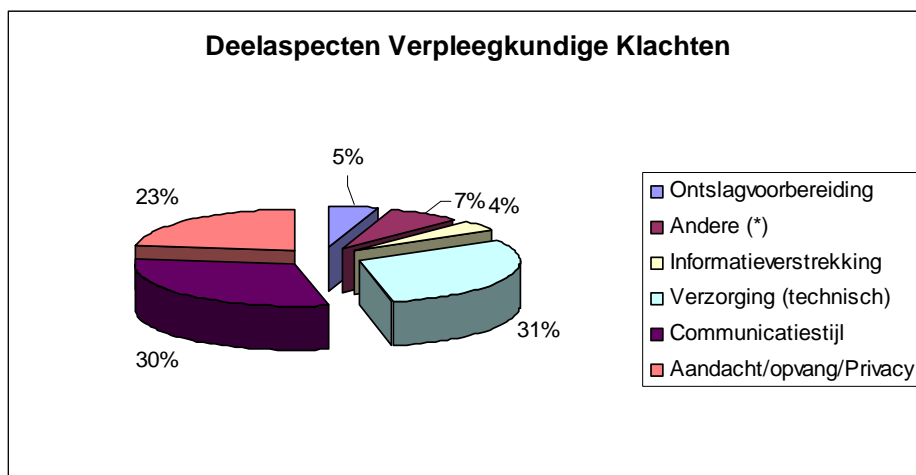
In 4% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige/verzorgende betreffende het verpleegkundig zorgproces (11% in 2007).

De klachten onder de categorie "andere" (7%) betreffen enkele geïsoleerde gevallen van heel specifieke klachten, die o.a. betrekking hebben tot klachten van de patiënt betreffende mogelijke schending van het beroepsgeheim, klachten aangaande verlies of breuk van persoonlijke bezittingen van patiënt.

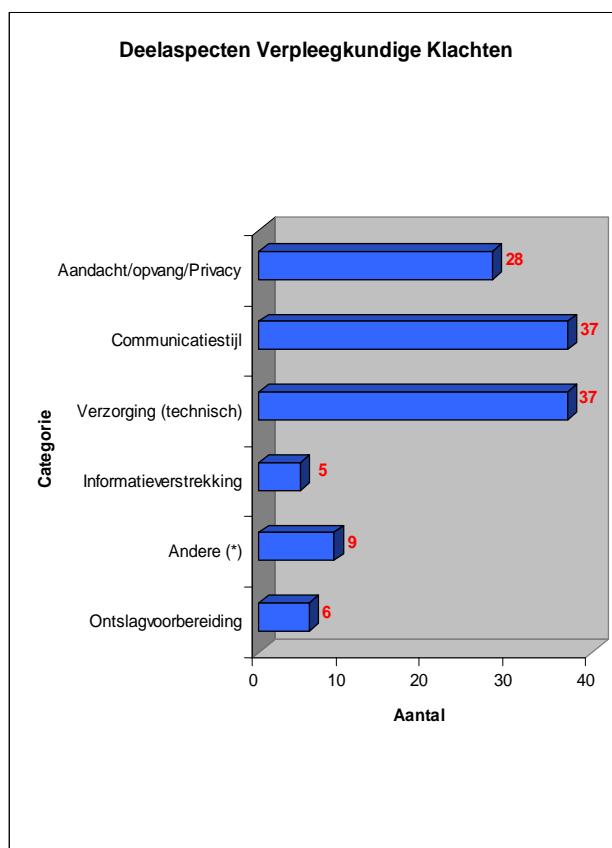
In 5% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de ontslagvoorbereiding (4% in 2007).

Opvallend is dat het aantal deelaspecten in belangrijke mate is toegenomen (122) in vergelijking met 2007(91). Dit betekent dat klachten van verpleegkundige aard verder een meervoudig karakter hebben. In 2008 is de verhouding deelklachten ten opzichte van het totaal aantal klachten gelijk aan 1,45 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



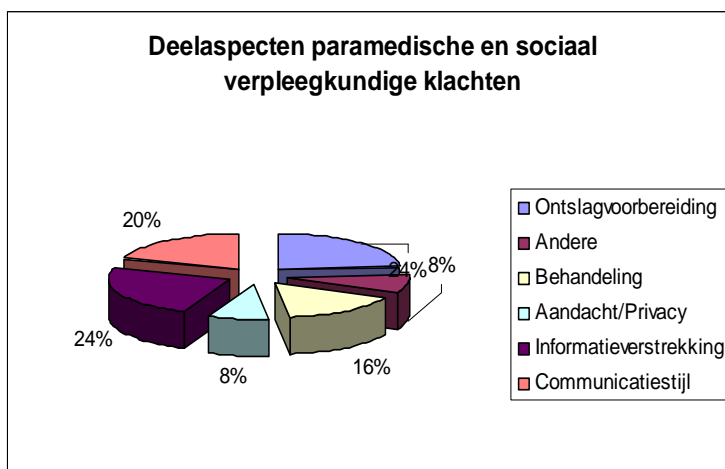
Grafiek 8.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten (totaal van 122 deelaspecten)

Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

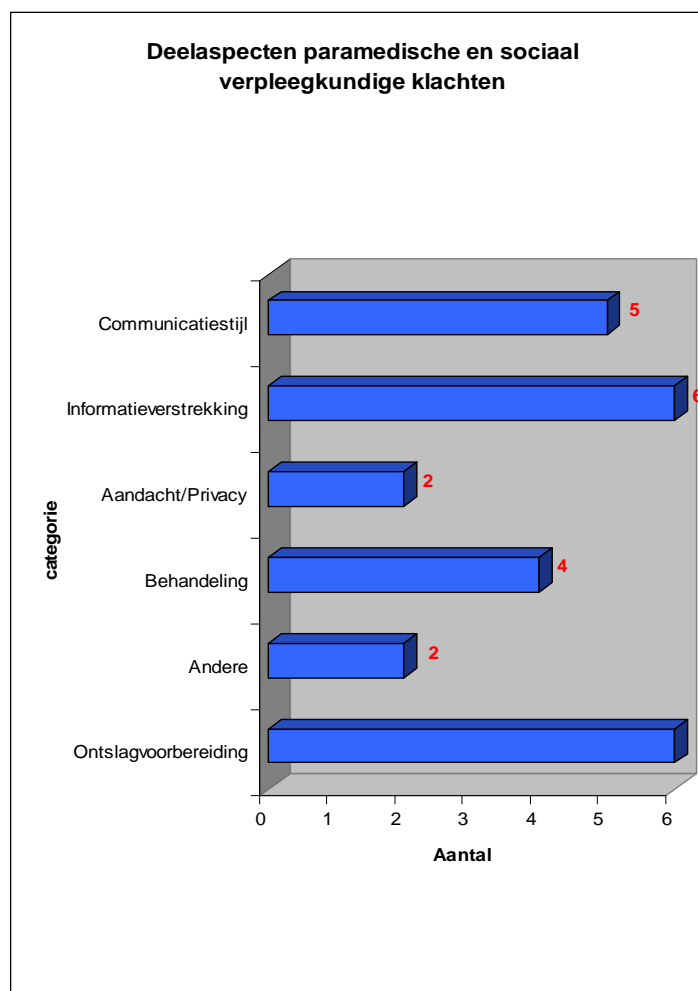
Binnen het totaal van 21 (9 in 2007) effectieve klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard werden 25 (10 in 2007) deelaspecten vastgesteld.

Deze betreffen vooral klachten m.b.t. infoverstreking, ontslagvoorbereiding en communicatiestijl respectievelijk 24, 24 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 25 deelaspecten)

Deelaspecten administratief financiële klachten

Van de 228 effectieve klachten op administratief financieel vlak werden 243 deelaspecten vastgesteld.

Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie (72%). Er is hier een relatieve stijging vast te stellen ten opzichte van 2007 (61%). In absolute cijfers betreft het echter een stijging van 140 naar 173 gevallen.

Facturen worden geprotesteerd omwille van volgende redenen:

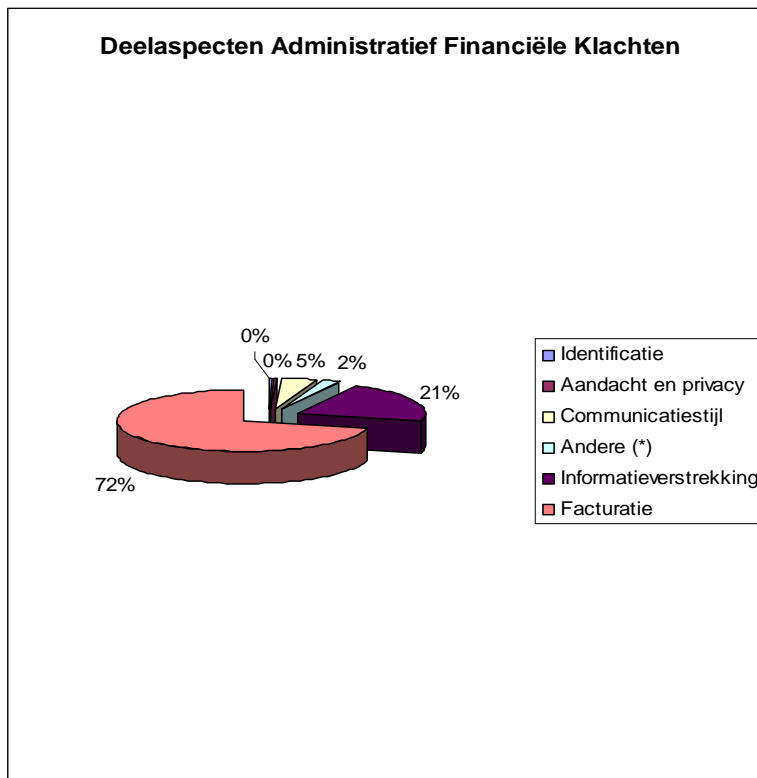
- ontevredenheid over onderzoek en/behandeling (29%);
- ongenoegen omtrent de facturatie, los van de zorgverstrekking (18%);
- gebrek aan informatie factuurtechnisch (16%);
- aanrekening van erelonen (14%);
- protestering van de factuur wegens organisatorische redenen (bv. opnames waarbij een heelkundige ingreep wordt uitgesteld) en wegens deontologische redenen (7%);
- geen tussenkomst van hospitalisatie- of zorgverzekeraar (5%);
- facturatie 1 jaar na prestatie-datum (4%); en
- andere redenen (7%).

De tweede belangrijkste categorie aan deelaspecten betreft de informatieverstrekking (21%). Hier zien we een lichte toename t.a.v. 2007 (18%).

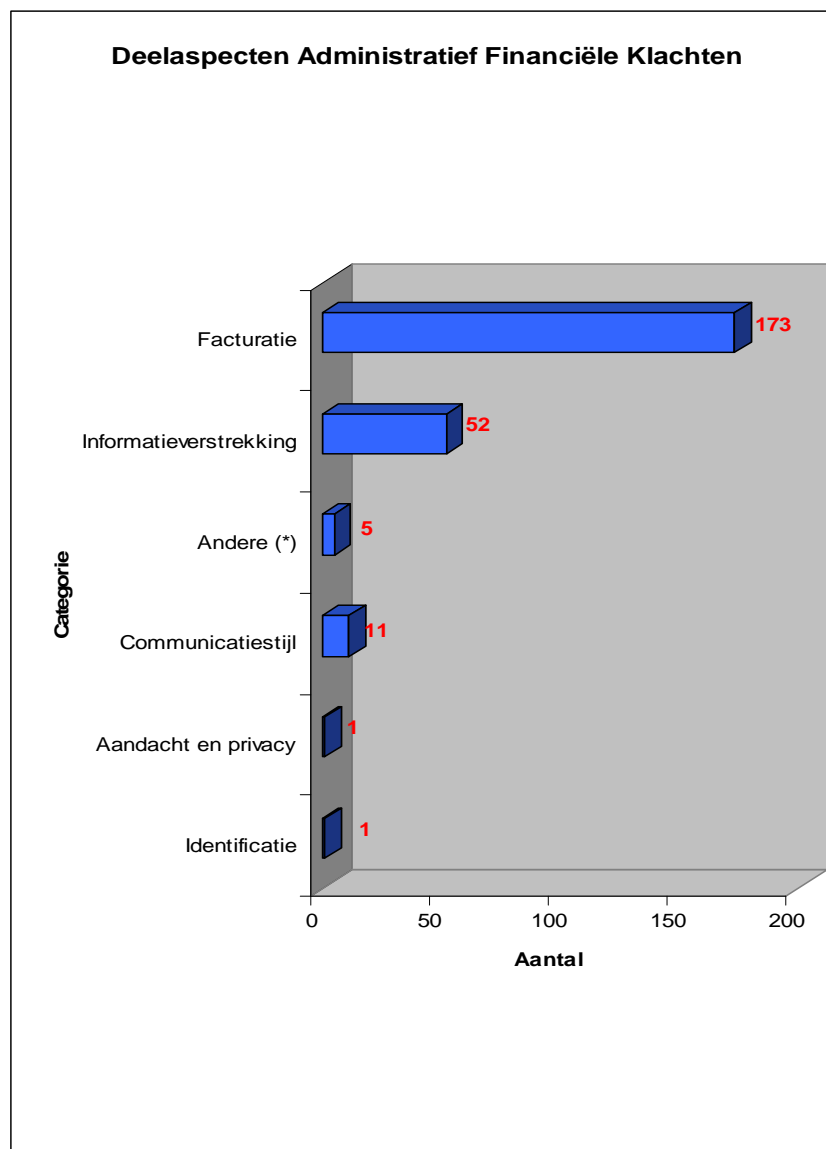
Voor de andere deelaspecten zijn de verhoudingen ongeveer vergelijkbaar met deze van verleden jaar.

De klachten van administratief financiële aard zijn tevens hoofdzakelijk van enkelvoudige aard. Dit beeld is onveranderd gebleven ten opzichte van 2007.

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



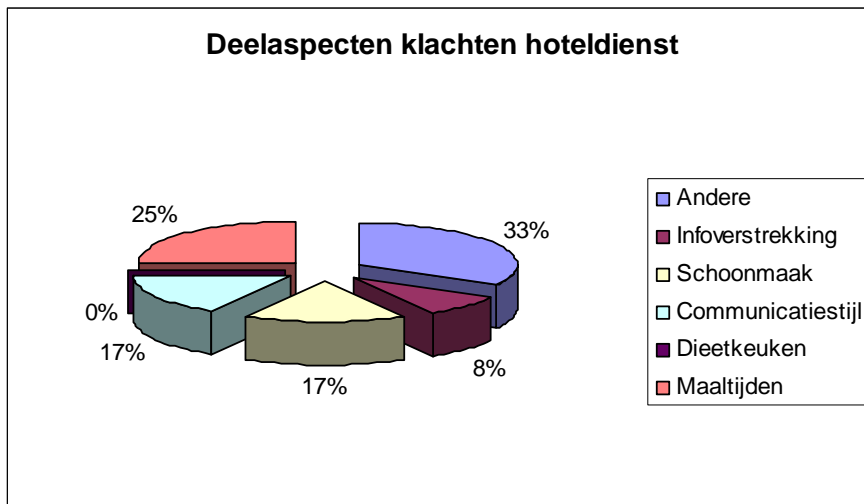
Grafiek 10.b.: Verdeling van de deelaspecten van de administratief financiële klachten (totaal van 243 deelaspecten)

Deelaspecten klachten hoteldienst

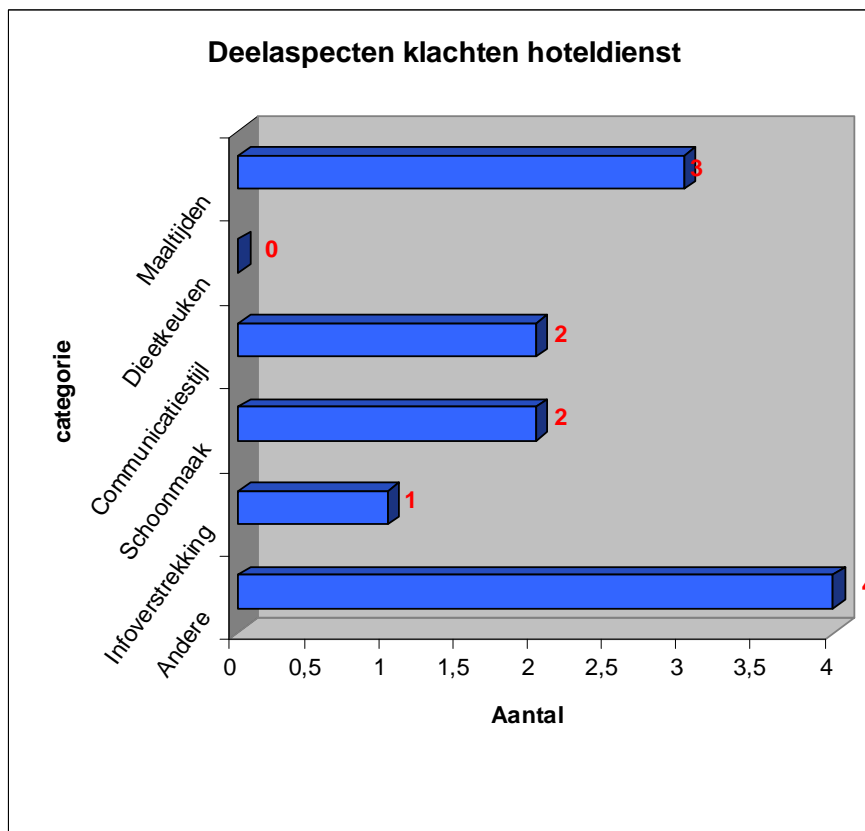
Over het totaal van 11 effectief geregistreerde klachten betreffende de hoteldienst komen in het totaal 12 deelaspecten aan bod.

Deze klachten betreffen hoofdzakelijk de maaltijden (25%), schoonmaak (17%) en communicatiestijl (17%).

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 12 deelaspecten)

Deelaspecten Technische Klachten

Over het totaal van de 35 geregistreerde technische klachten werden 38 deelaspecten geregistreerd.

Deze klachten betreffen voor 26% ontevredenheid van de patiënt omwille van afwezigheid van een bepaald comfort in het ziekenhuis (te korte koelkastkablring, geen geschikte rolwagens voor transferts buiten op de campus,...)

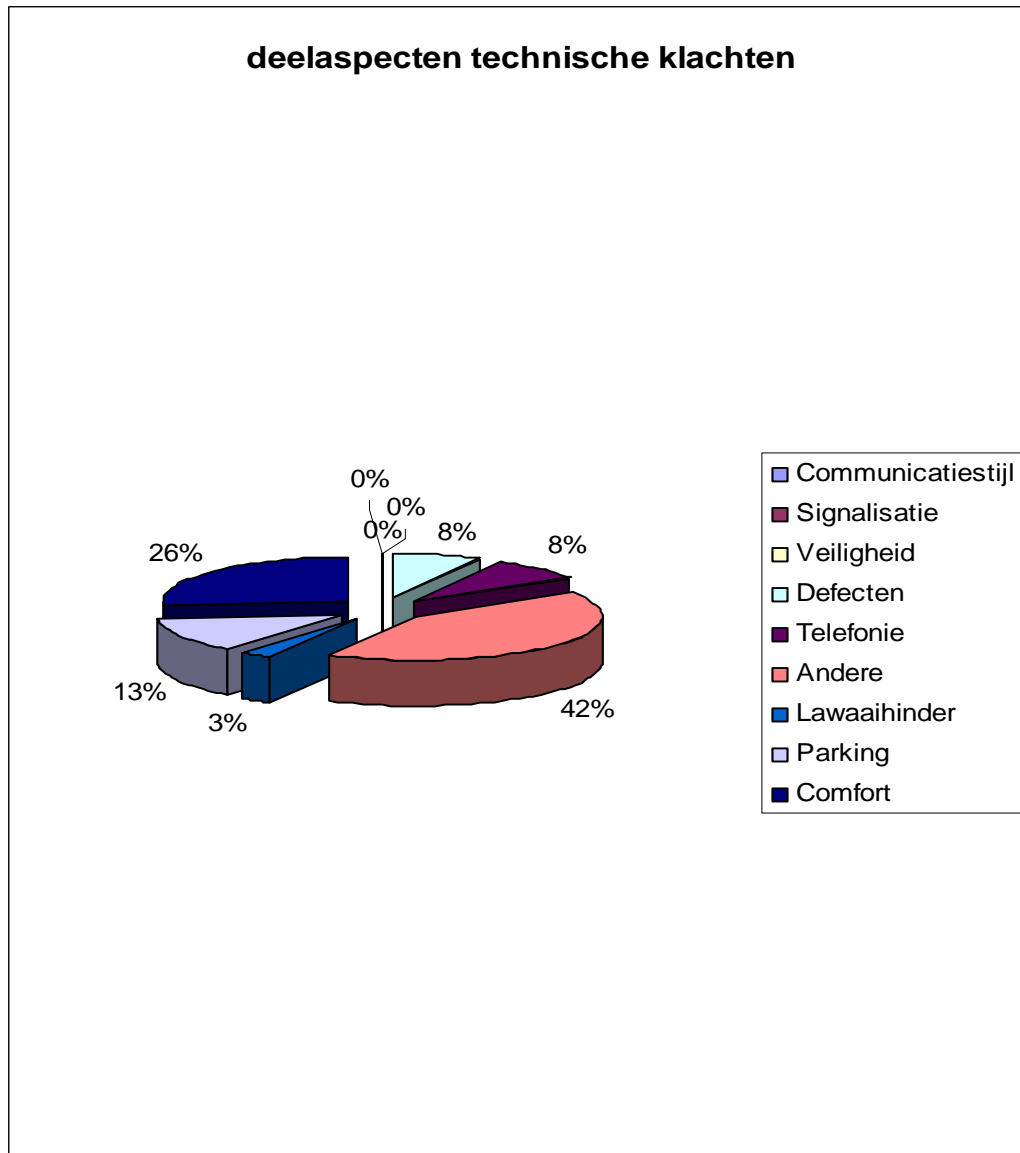
Vervolgens zien we dat 13% van de klachten te maken heeft met de parking (onrechtmatig parkeren op parking mindervaliden, verzoek om een toegankelijke betaalautomaat ter hoogte van K7, verzoek om gratis

parkeermogelijkheden voor mindervaliden).

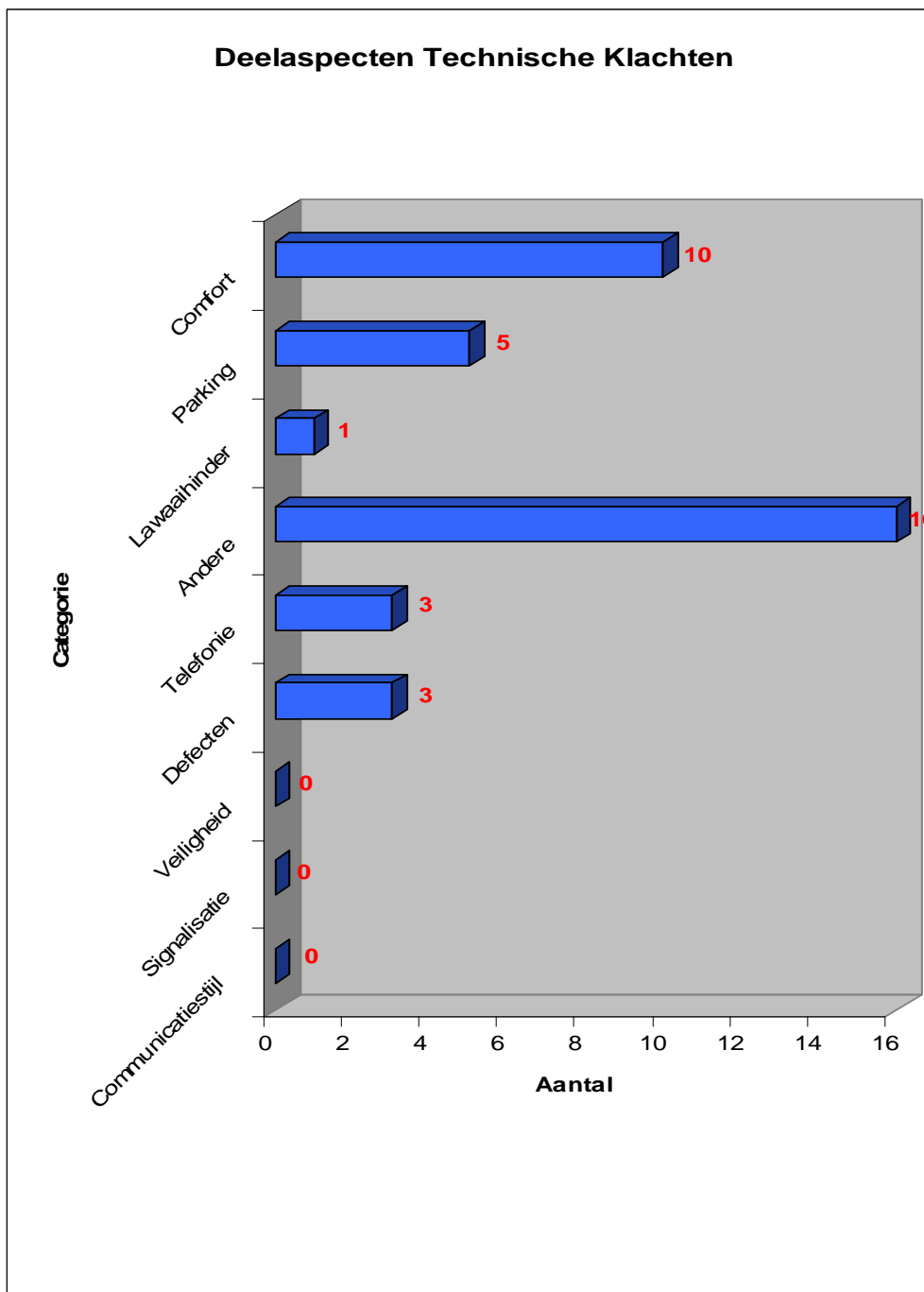
Verder zien we in gelijke mate klachten inzake telefonie 8% (defecte vaste telefoon, problemen met het doorschakelen...) en defecten 8% (beloproepsysteem, apparatuur, beschadigd meubilair in wachtzaal ...).

Andere technische klachten betreffen slagboomproblemen, afwezigheid van internet op de kamer, toegankelijkheid voor rolstoelpatiënten, geen correcte voice-mail op bepaalde diensten op feesdagen/brugdagen, infrastructuurproblemen e.d.

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 38 deelaspecten)

Deelaspecten organisatorische klachten

Van de 112 geregistreerde organisatorische klachten werden 131 deelaspecten geregistreerd.

Het betreft hier vooral klachten ivm afsprakenregeling (29%) (2007: 32%). Deze hebben hoofdzakelijk te maken met de wachttijden voor een afspraak en uitgestelde afspraken voor ambulante verzorging, onderzoek en behandeling. In geringere mate wordt er een ongenoegen geuit over bezette telefoonlijnen voor de regeling van een afspraak.

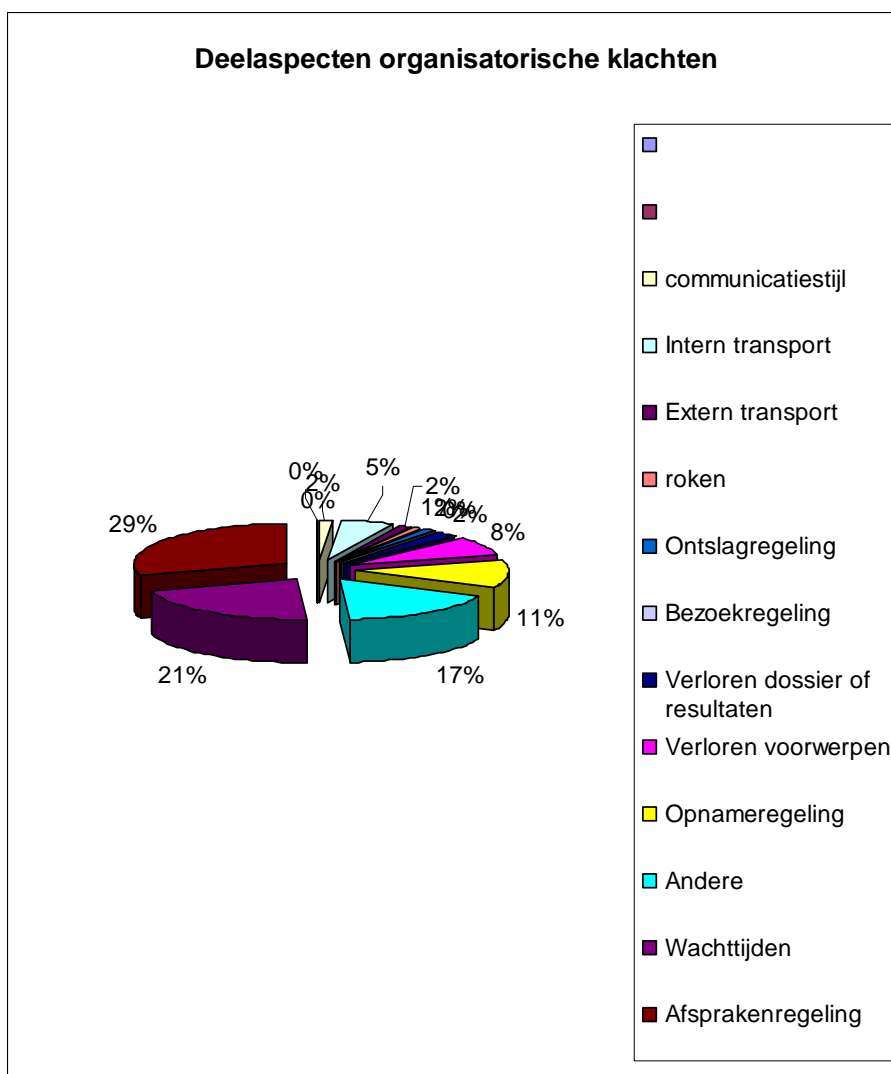
Vervolgens worden in 21% van de klachten te lange wachttijden aangehaald (2007: 20%) , voornamelijk bij geplande afspraken op de polikliniek, Klachten i. v. m. de wachttijden doen zich sporadisch voor in de dagkliniek (in de pre-operatieve fase) en op de afdeling spoedgevallen.

In 11% (16% in 2007) van de klachten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de organisatie van de opname: het betreft hier vooral situaties waarin een opname voor een heelkundige ingreep wordt uitgesteld wegens organisatorische redenen. In mindere mate wordt er een ongenoegen geuit aangaande de wachttijd voor opname.

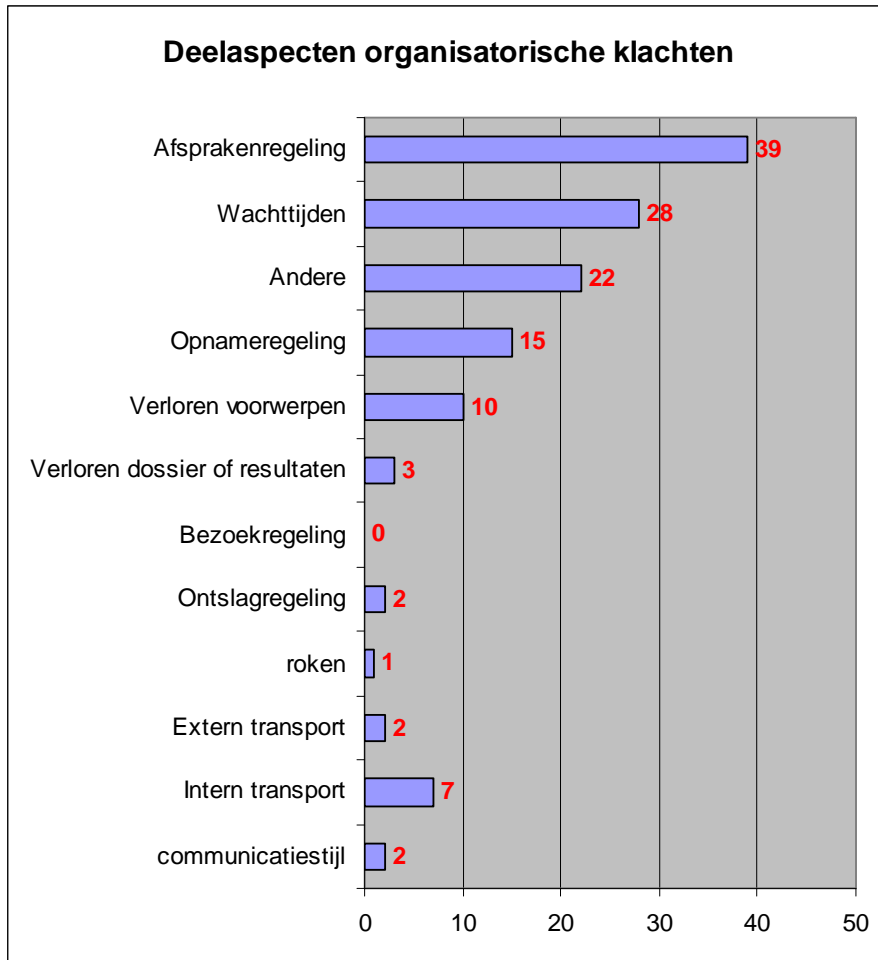
In 8% (10% in 2007) van de klachten komt het verlies van persoonlijke bezittingen van de patiënt aan bod: kledij, tandprothese, pas- en SIS-kaart, juwelen ed.

In 5% van de klachten zijn patiënten ontevreden over de wachttijden voor interne transferts.

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 131 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:

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

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

	Medisch	Verpleegkundig	Organisatorisch	Administratief	Technisch	Totaal	%
<i>Gegrond/opgelost</i>	133	42	83	108	9	375	54,7%
<i>gegrond/deels opgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<i>gegrond/onopgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<i>deels gegronnd/opgelost</i>	2	1	1	0	0	4	0,6%
<i>deels gegronnd/deels opgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<i>deels gegronnd/deels onopgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0,0%
<i>Ongegrond</i>	81	30	45	119	3	278	40,6%
<i>onduidelijk</i>	10	8	8	2	0	28	4,1%
Totaal beoordeeld	226	81	137	229	12	685	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.

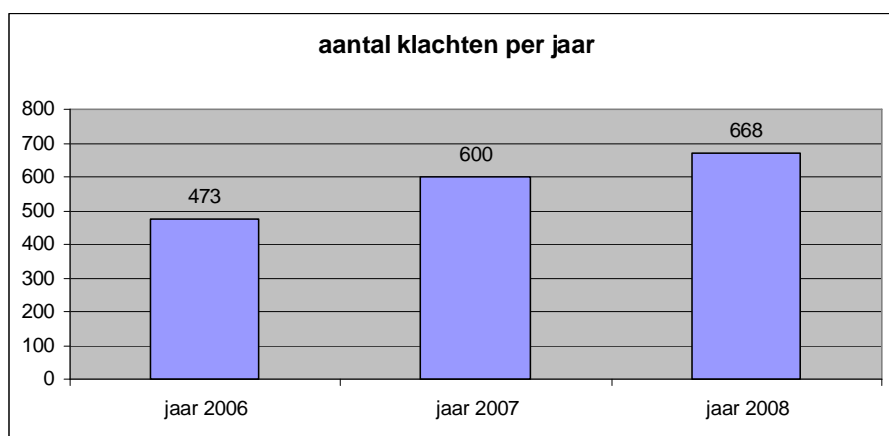
Over het totaal werden 685 deelaspecten in de verschillende categoriën beoordeeld. Hiervan vertegenwoordigt de categorie gegronnd/opgelost 54,7% van het totaal. 40,6% van de klachten werd als ongegrond beoordeeld. In 4,1 % van de gevallen kan vanuit de ombudsdienst geen duidelijk beeld gevormd worden. Daarnaast werd 0,6% van de gevallen als deels gegronnd 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 zorgverstreker mank loopt". De bedoeling is telkens geweest om de partijen tot overeenstemming te brengen en dit op een niet conflictueuze manier. De beoordeling van de klacht kan niet als maatstaf genomen worden in het bemiddelingsproces. Daar waar de Ombudsdienst beoordeelt als ongegrond en/of onduidelijk, werd er toch bemiddeld, met het oog op het herstel van vertrouwen.

3.3. Trends- en KPI-analyse(key performance indicators) van de voobije drie jaar.

Evolutie van het aantal klachten

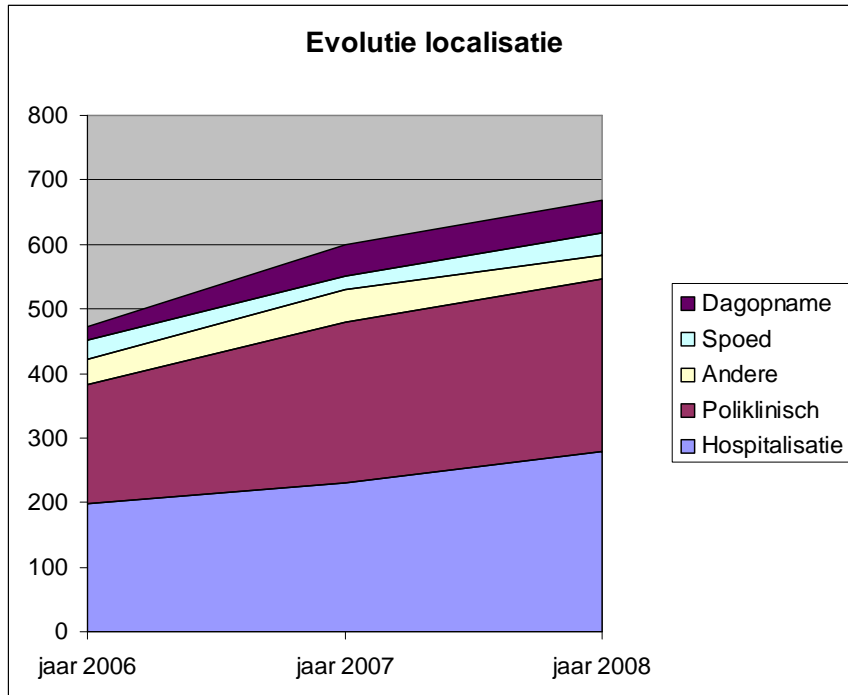
Ten opzichte van het jaar 2006 werd een gemiddelde jaarlijkse toename van het aantal klachten van ca. 20% geregistreerd. Ten opzichte van 2007 is het aantal klachten met ongeveer 11% gestegen. Er is nog steeds een duidelijke stijging in het aantal klachten waarneembaar en een verderzetting van deze trend wordt ook verwacht voor de volgende 2 tot 3 werkingsjaren. Vermoedelijk zal de groei echter minder uitgesproken zijn en zal deze vergelijkbaar zijn met het groeicijfer van 2007/2008 (i.e. grootte orde 10 tot 12%). De evolutie werd weergegeven in grafiek 14.



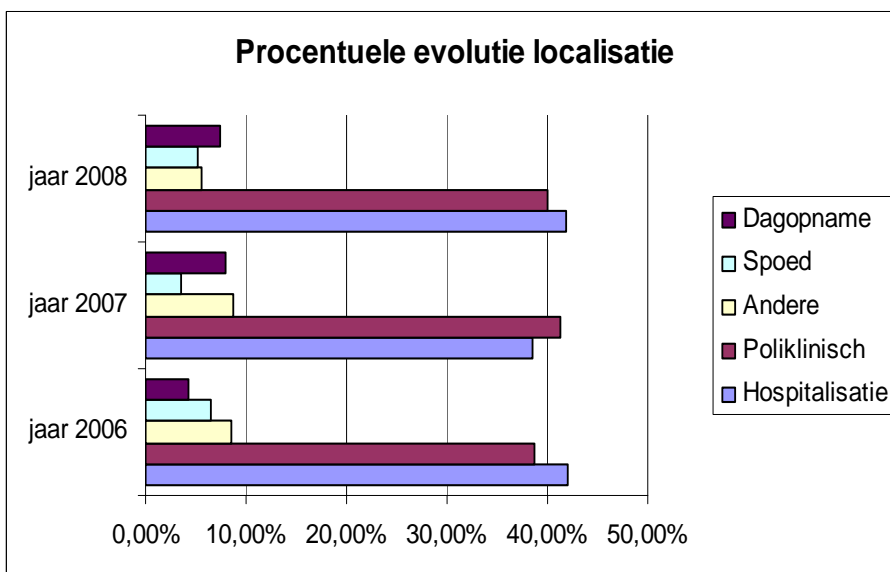
Grafiek 14.: Evolutie van het aantal klachten in de periode 2006-2008

Trends in localisatie van de klacht

De grafieken 15.a en 15.b geven een trendbeeld van de evolutie in de localisatie van de klacht. Hieruit kan duidelijk worden vastgesteld dat het aantal klachten op het vlak van hospitalisatie en klachten van poliklinische aard vrij gelijkmatig stijgen en hun onderlinge verhoudingen vrij stabiel blijven. Beide categoriën situeren zich rond de 40%. Ten opzichte van de vorige werkjaren vertoont het jaar 2007 een duidelijk dal voor wat betreft klachten die ontstaan ter hoogte van de dienst spoedopname. In 2008 zijn de klachten daar terug gestegen. De klachten op het vlak van dagopname zijn voor de jaren 2007 en 2008 vergelijkbaar. Het jaar 2006 vertoonde minder klachten. De algemene trends in localisatie van de klacht werden ook schematisch weergegeven in de grafieken 15.a en 15.b.



Grafiek 15.a.: Evolutie van de localisatie in de periode 2006-2008



Trends in ontvangstmelding van de klacht

Teneinde de drempel van de Ombudsdienst te evalueren, werd een eerste trendanalyse doorgevoerd inzake de ontvangstmelding van de klacht. Deze procentuele evolutie van het aantal klachten die de Ombudsdienst bereiken kan dan ook beschouwd worden als een sleutel performantie indicator (KPI of Key Performance Indicator). Het feit dat patiënten of verwanten er direct voor kiezen om hun klachten neer te leggen bij de Ombudsdienst betekent dat ze de weg naar de dienst gemakkelijker weten te vinden en de dienstverlening op dat vlak ook weldegelijk wordt geapprecieerd door de betrokken partijen. De betrokken verhouding is in de periode 2006-2008 gestegen van 71 naar 77% (in absolute cijfers van 339 naar 514 dossiers). De procentuele evolutie van het aantal klachten die de dienst Communicatie (via de website), als tweede grootste actor in dit verband, bereiken vertoont een afnemende trend. Dit betekent ook dat patiënten de weg naar de Ombudsdienst gemakkelijker weten te vinden. De procentuele verhouding is vergeleken met 2006 bijna gehalveerd. Er kan verwacht worden dat deze dalende trend zich naar de toekomst toe zal verder zetten.

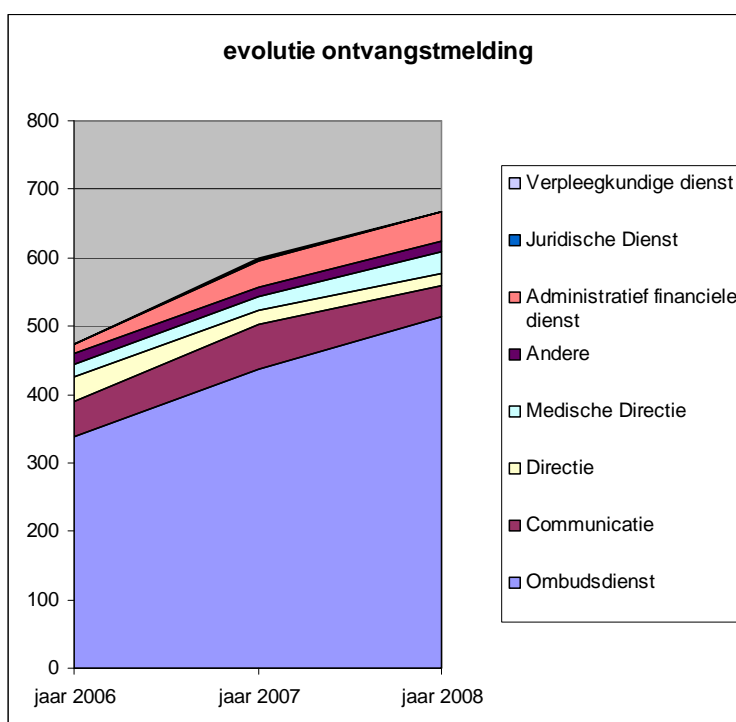
Een gelijkaardige tendens kan worden vastgesteld bij de Algemene Directie. Er is een lichte toename waarneembaar bij de Medische Directie, vermoedelijk door een verhoogde mondigheid van de patiënt en een betere toegang tot medische gegevens via de huisarts of de specialist die de patiënt naar het UZ Gent heeft verwezen. Deze laatste zullen de betrokkene eerder aansporen om in het kader van hun klachten contact op te nemen met de Medische Directie.

De procentuele verhouding van het aantal klachten die de administratief-financiële dienst rechtstreeks bereiken is bijna verdubbeld ten opzichte van het jaar 2006. Ten opzichte van 2007 is deze parameter echter quasi stabiel gebleven.

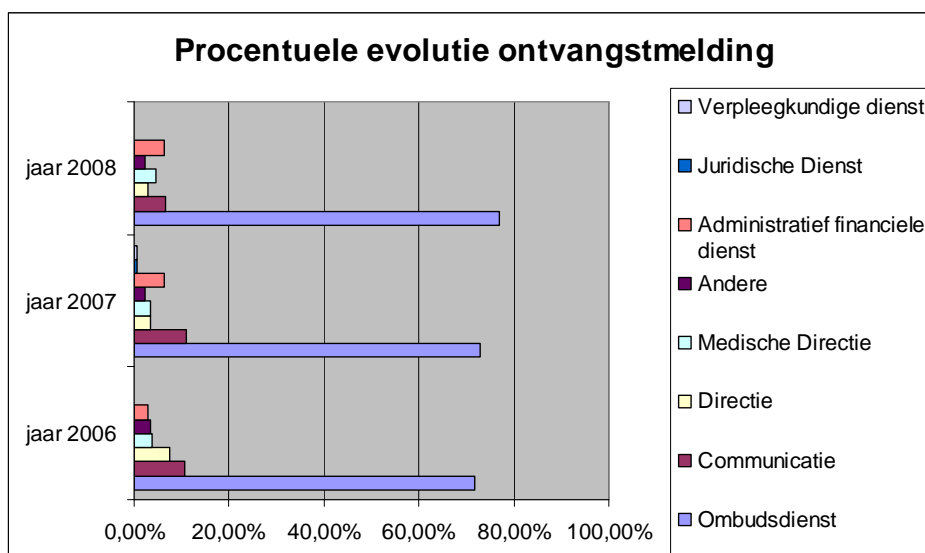
Uit deze trendanalyse kan algemeen aangenomen worden dat de klachten die in het verleden de Dienst Communicatie en Algemene Directie bereikten thans voor een belangrijk gedeelte de Ombudsdienst bereiken. Een deel van de patiënten die problemen van administratieve- of financiële aard ervaren hebben nog steeds de voorkeur om hun klachten te uiten bij de administratief financiële dienst.

Weinig tot geen klachten bereiken de ombudsdienst via de de Juridische Dienst en de Directie verpleging. Het procentuele aantal blijft in deze categoriën beneden het procent.

De algemene trends in ontvangstmelding van de klacht wordt weergegeven in de grafieken 16.a. en 16.b.



Grafiek 16.a.: Evolutie van de ontvangstmelding in de periode 2006-2008



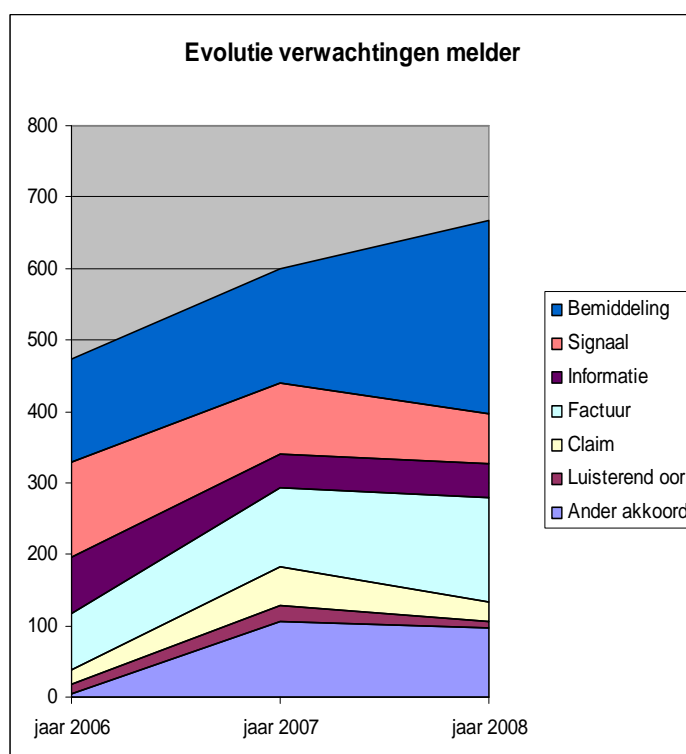
Grafiek 16.b.: Procentuele Evolutie van de ontvangstmelding in de periode 2006-2008

Trends in de verwachtingen van de melder

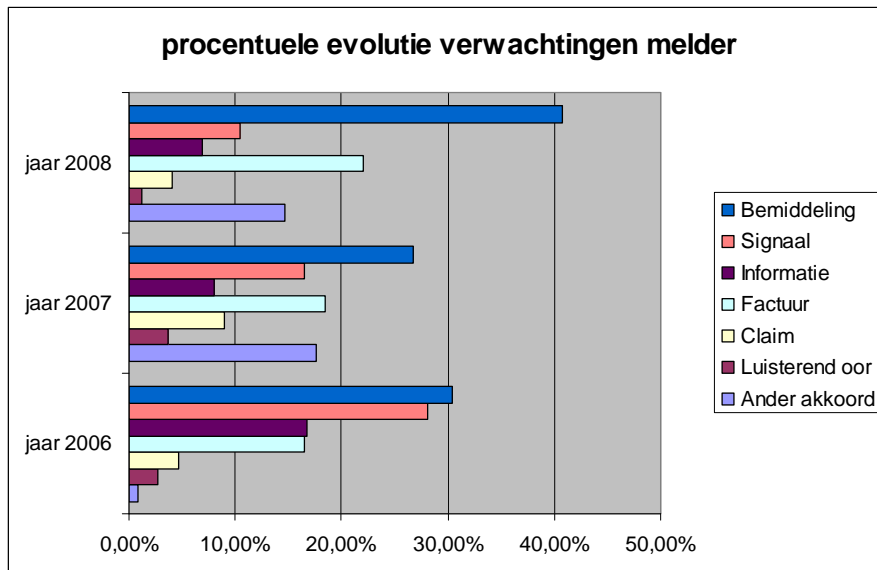
Bij de analyse van de trends in de verwachtingen van de melder is gebleken dat het aspect “bemiddeling” ernstig in belang toeneemt. Ten opzichte van 2006 is er stijging van 30 naar meer dan 40%. De procentuele verhouding van het aspect “bemiddeling” in het kader van de verwachtingen van de melder wordt tevens als een KPI voor de werking van de Ombudsdienst beschouwd.

Tevens wordt vastgesteld dat de vraag van patiënten voor factuuraanpassing verder toeneemt.

De toename van het aspect bemiddeling kan gedeeltelijk de afname van het procentueel aantal schadeclaims verklaren.



Grafiek 17.a.: Evolutie van de verwachtingen in de periode 2006-2008



Grafiek 17.b.: Procentuele Evolutie van de verwachtingen in de periode 2006-2008

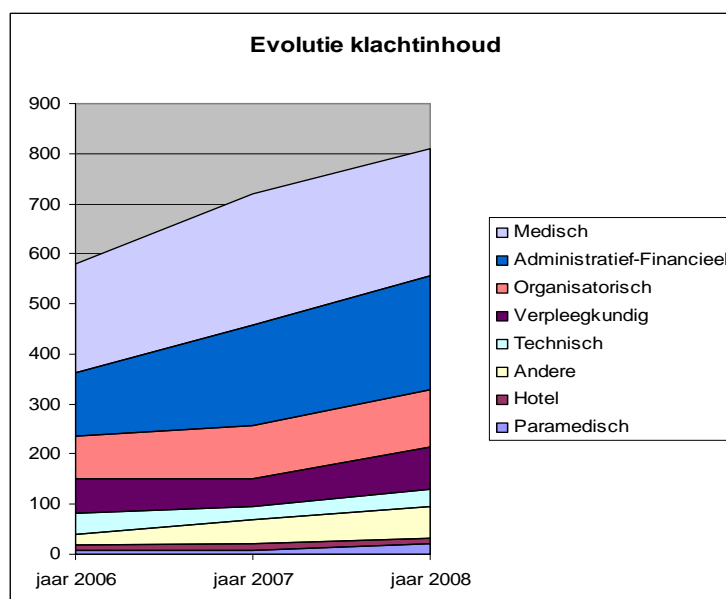
Een opvallende trend is de afname van de aspecten "informatie", "signaal" en "luisterend oor", niettegenstaande de Ombudsdienst steeds toegankelijk blijft voor deze aspecten.

De evoluties werden weergegeven in de Grafieken 17.a en 17.b.

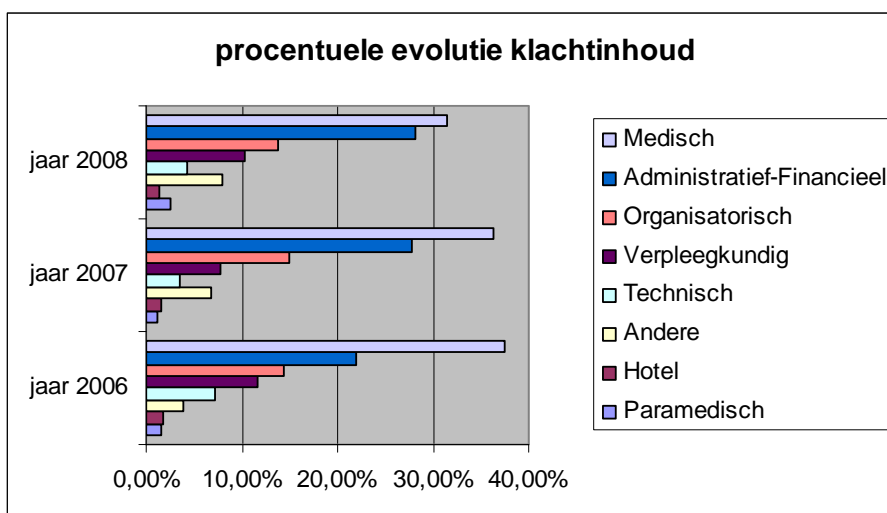
Inhoudelijke trends

Bij de analyse van de trends inzake de klachtinhoud is het aantal medische klachten procentueel duidelijk afgenomen. Deze trend is zich beginnen aftekenen in 2007 maar de evolutie ervan is meer uitgesproken in het jaar 2008.

De relatieve verhouding van de klachten van administratief-financiële aard zijn dan weer gestegen. De stijging was echter veel groter in de overgang van het jaar 2006 naar het jaar 2007. Voor het jaar 2008 kan er eerder sprake zijn van een stagnatie.



Grafiek 18.a.: Evolutie van de klachtinhoud in de periode 2006-2008



Grafiek 18.b.: Procentuele Evolutie van de klachtinhoud in de periode 2006-2008

Klachten van organisatorische aard zijn ongeveer status quo gebleven en situeren zich steeds rond de 15%. Klachten van technische aard vertonen een duidelijke daling ten opzichte van 2006. Er was een sterke daling in 2007 en een lichte stijging in 2008.

Voor de klachten van verpleegkundige aard kan een lichte daling worden vastgesteld over de ganse periode. De daling was uitgesproken in 2007 (ten opzichte van 2006), maar er werd een lichte toename vastgesteld in 2008 (ten opzichte van 2007).

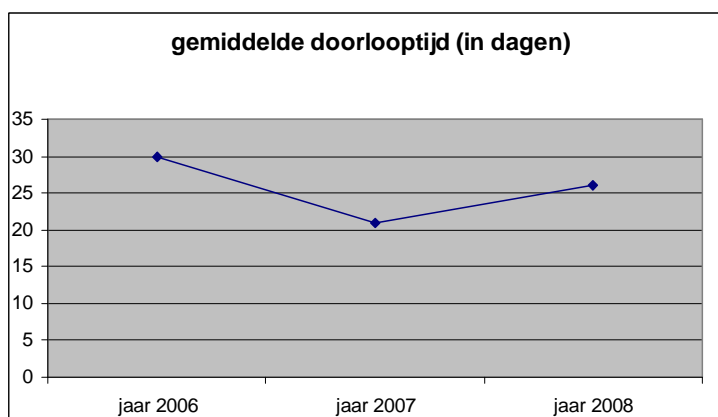
De klachten van paramedische aard vertonen een relatieve stijging over de beschouwde periode. Vooral in vergelijking met het jaar 2007 is er een duidelijke stijging waarneembaar.

De klachten inzake de hoteldiensten vertonen een dalende trend in de periode 2006-2008 (van 1.72 naar 1.36%).

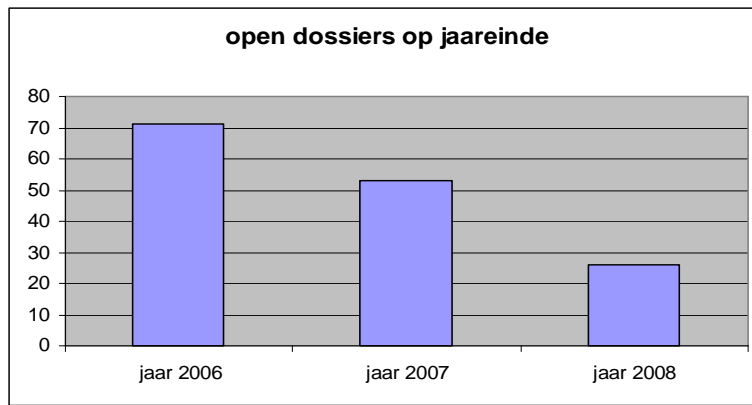
Gemiddelde doorlooptijd van de klachten en open dossier op jaareinde

In haar jaarverslag heeft de Ombudsdienst tevens een analyse gemaakt van de gemiddelde doorlooptijd van de klachten en van de open dossiers op het jaareinde. Deze werden weergegeven in respectievelijk grafieken 19 en 20. Uit deze analyse blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd in 2008 licht gestegen is ten opzichte van 2007 (van 21 naar 26 dagen). Deze tendens is onder andere te wijten aan eenzelfde personeelsbezetting in 2008 ten opzichte van 2007, niettegenstaande de toename van het aantal klachten. Daarnaast hebben een aantal verzekeringsdossiers, waarvoor de gemiddelde doorlooptijd voor de respectievelijke klacht meerdere maanden kan oplopen, ook een ontegensprekelijke impact op de gemiddelde doorlooptijd.

De Ombudsdienst is er tevens in geslaagd om het aantal openstaande klachten op het jaareinde te reduceren (van 71 in 2006 naar 26 in 2008). Het aantal lopende verzekeringsdossiers op het jaareinde 2008 bedroeg 11 en is vervat in de 26 openstaande dossiers.



Grafiek 19.: Evolutie van de gemiddelde doorlooptijd in de periode 2006-2008



Grafiek 20.: Evolutie van het aantal open dossiers op het jaareinde in de periode 2006-2008

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?

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

In 2008 werd verder uitvoering gegeven aan het sensibilisatieproject patiëntenrechten dat opgestart werd in mei 2007, dit rekening houdend met de doelstellingen, de middelen en het geschetst stappenplan.

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.

Hierbij 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 zorgverstreker 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 infosessies gegeven:

- De departementele inscholing voor verpleegkundigen (info omtrent patiëntenrechten en ombudsfunctie)
 - o 18 februari 2008
 - o 28 april 2008
 - o 16 juni 2008
 - o 2 september 2008
 - o 2 oktober 2008
 - o 4 november 2008
- Toelichting van de werking van de ombudsdienst op het ethisch comité op 15 april 2008
- Halfjaarlijkse vorming voor geïnteresseerde medewerkers(die veelvuldig in contact komen met patiënten en/of hun familie) op 10 maart 2008 en 21 oktober 2008.
- Toelichting “ ombudsfunctie” op de Lok groep van gynaecologen op 18 januari 2008.
- Toelichting van patiëntenrechten en ombudsfunctie op de inscholing van nieuwe zorgmanagers op 27 november 2008.
- Toelichting van de procedure inzage/ afschrift patiëntendossier:
 - o 26/08/2008: kernteam pijnkliniek
 - o 09/09/2008: kernteam fysische geneeskunde en revalidatie
 - o 01/10/2008: kernteam reumatologie
 - o 17/12/2008: sectorraad man/vrouw/kind

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.

In 2008 werd bijkomend promotiemateriaal voorzien voor de patiënten van de hospitalisatie-afdelingen.

4.2. Bemerkingen, suggesties en aanbevelingen naar het beleid toe

- A. Sedert september 2008 werd de procedure bij het uitoefenen van het recht op inzage of afschrift van patiëntendossier op ziekenhuisbrede basis in voege gebracht. De correcte toepassing van de procedure blijft echter een aandachtspunt, meer bepaald voor wat betreft:
- de naleving van de termijn van 15 dagen binnen dewelke gevolg dient gegeven te worden aan het verzoek om inzage of afschrift; en
 - de uitoefening van het recht door de vertegenwoordiger van de patiënt (bij minderjarigen, meerderjarigen onder het statuut van verlengde minderjarigheid of onbekwaamverklaring, meerderjarige wilsonbekwame patiënten).

- B. Een aantal gegevens zijn van het recht op inzage/afschrift van patiëntendossier uitgesloten namelijk:

- de persoonlijke notities van een beroepsbeoefenaar (kanttekeningen, hypothesen,gegevens die niet gedeeld worden met collegae), behalve wanneer het recht uitgeoefend wordt via een arts-vertrouwenspersoon
- de gegevens die betrekking hebben op derden (informatie over verwanten...); en
- de informatie die uitzonderlijk onthouden wordt aan de patiënt in het kader van de toepassing van de therapeutische exceptie.

Uit praktische overwegingen is het aangewezen dat deze informatie in het elektronisch patiëntendossier in een apart te consulteren map kan worden voorzien.

- C. De opstelling en naleving van een procedure betreffende het toegangsrecht in het elektronisch patiëntendossier is noodzakelijk ter voorkoming van schending van het beroepsgeheim (bij navraag is e.d. procedure in voorbereiding en werd deze voor advies voorgelegd aan het ethisch comité).
- D. Het informeren van patiënten over wachttijden (polikliniek, spoedopname,...) kan heel wat ergernis voorkomen.
- E. De voorziening van een informed consent waarbij patiënten geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij hun toestemming geven in de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar blijft een aandachtspunt gezien deze tal van conflictsituaties kan voorkomen.
De toepassing van een informed consent wordt 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. Patiënten hebben het recht om eveneens voorafgaandelijk geïnformeerd te worden over de kostprijs van een behandeling/ingreep/onderzoek. Deze informatie is o.a. een must wanneer er voor de betreffende prestaties geen Z.I.V- tussenkomst is voorzien.
- F. Ontevredenheid bij patiënten kan worden vermeden indien deze, indien mogelijk, voorafgaandelijk verwittigd worden van het feit dat een raadpleging, onderzoek, behandeling of heelkundige ingreep dient te worden uitgesteld bv. wegens organisatorische redenen. Op deze wijze dienen patiënten niet onverricht ter zake naar huis te worden gestuurd.

- G. Door meer aandacht te besteden aan de aflevering van een “volledig” ingevuld overlijdensattest kunnen bijkomende administratieve formaliteiten worden vermeden.
- H. Uit dit jaarrapport blijkt dat de bejegening van patiënten een niet onbelangrijke factor is, die mede de tevredenheid bepaalt van patiënten over de zorg en behandeling die hen wordt aangeboden. Aandacht voor een klantvriendelijke communicatie vergt niet alleen een correcte attitude, maar ook de nodige competenties die bv. via bijscholing kunnen worden verworven.
- I. Correcte communicatie inzake telefonische bereikbaarheid van de dienst op feestdagen(of brugdagen) is een aandachtspunt. Diensten die gesloten zijn tijdens feestdagen kunnen hun telefoonlijnen doorschakelen naar hun antwoordapparaat. Diensten die niet beschikken over een persoonlijk of dienstgebonden antwoordapparaat kunnen hun toestel omleiden naar een standaard antwoordapparaat.
- J. Patiënten worden meer en meer geconfronteerd met tegenstrijdige standpunten van arts, ziekenhuis en ziekenfonds omtrent de aanrekening van niet-vergoedbare verstrekkingen. Dit is niet bevorderlijk voor de vertrouwensrelatie arts-patiënt. Zowel patiënt als arts zijn hier het slachtoffer van het huidige ziekenhuisfinancieringssysteem. In deze context zal een éénduidige communicatie bijdragen tot patiëntentevredenheid.
- K. Het zeer laattijdig factureren bv. één jaar na prestatiedatum maakt het voor patiënten bijzonder moeilijk om een overzicht te behouden van de kosten die verbonden zijn aan hun verblijf of behandeling en brengt beperkingen met zich mee op het vlak van het recht op een eenheidsfactuur.
- L. Het innen van een voorschot dient op een nog meer transparante wijze gevisualiseerd te worden op de ziekenhuisfactuur, zodat deze in mindering wordt gebracht van de aangerekende kosten van de betreffende medische dienst.
- M. Zorg dragen voor het lichaam van de overledene is een belangrijk aspect in de rouwverwerking en vergt meer aandacht zodat nabestaanden waardig afscheid zouden kunnen nemen. In 2008 werden er weliswaar aangepaste opbaringstafels in gebruik genomen, waardoor de overledene op een betere manier kan gepositioneerd worden.
- N. Patiënten die op multi-disciplinaire raadpleging komen op 4B2, medische oncologie, worden telkenmale visueel geconfronteerd met de toegang tot het mortuarium, hetgeen psychologisch moeilijk ligt.
- O. Storend rookgedrag wordt dagdagelijks vastgesteld aan de ingang van het ziekenhuis. Passende maatregelen zijn hier aangewezen.
- P. Bij het opstarten van de toeristenprocedure wordt voorafgaandelijk een kostenraming voorgelegd aan de buitenlandse patiënt. In deze context is het belangrijk dat de geraamde kostprijs zo goed mogelijk de reële kost benadert. Om misverstanden te voorkomen is het nuttig van de kostenraming in tweevoud op te stellen en deze te voorzien van volgende bijkomende clause : “ De opgegeven prijzen zijn onder voorbehoud en kunnen gewijzigd worden ingevolge aanpassingen of wijzigingen opgelegd door FOD Volksgezondheid en/of RIZIV, of ingevolge gewijzigde reglementering. De raming houdt ook geen rekening met niet te voorziene medische handelingen en niet te voorziene kosten.
De patiënt of wettelijke vertegenwoordiger verklaart voldoende te zijn ingelicht over deze kostenraming, is ervan op de hoogte, begrijpt en aanvaardt dat dit document slechts een indicatieve waarde heeft en dat de definitieve factuur, door het UZ Gent opgemaakt en aangeboden aan de patiënt, hiervan kan afwijken”.
- Q. De toegankelijkheid van de betaalautomaten voor rolstoelpatiënten is een pijnpunt. De voorziening van een toegankelijke betaalautomaat dringt zich op ter hoogte van het centrum voor locomotorische en neurologische revalidatie.
- R. De nood aan toegankelijke sanitaire voorzieningen voor mindervaliden komt meer en meer aan de orde.
- S. De nood aan internetverbinding voor gehospitaliseerde patiënten werd inmiddels voor een groot stuk ingewilligd daar vanaf 12/01/09 via ICT de mogelijkheid wordt geboden om draadloos te surfen op de afdeling waar reeds draadloos netwerk ligt in het kader van het elektronisch patiëntendossier.
- T. Wat betreft de problemen die patiënten ondervinden met de te korte kablring van de koelkasten zijn reeds intensief aanpassingswerken aan de gang.

U. Het niet geschikt zijn van de groene rolwagens voor externe transferts op de campus blijft een aandachtspunt.

V. Bemerkingen/vragen gericht aan de federale overheid :

1° Bij een verzoek om afschrift van het patiëntendossier , ingediend bij de aanvang van een hospitalisatieperiode, is aflevering van dit afschrift binnen de wettelijke periode van 15 dagen moeilijk haalbaar.

2° Is er in de wetgeving patiëntenrechten al dan niet een hiaat voor wat betreft het kine-dossier als onderdeel van het patiëntendossier. Wat het medisch en verpleegkundig dossier betreft, wordt er verwezen naar de ziekenhuiswetgeving. Er zijn geen specificaties omtrent het kine-dossier. Deze zijn weliswaar terug te vinden in de RIZIV-reglementering.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachtenprocedure dient nog aangepast te worden conform de adviezen van de visitatiecommissie. Vervolgens dient deze, 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 zijn er geen bemerkingen ter verbetering van deze vragenlijst

**Voor verslag,
De Volder A.M.
5 februari 2009**

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap / Klachtendienst

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	129

In 2008 werden eigenlijk 130 klachten ingediend, maar één daarvan was bij de opmaak van dit rapport nog niet afgesloten. Over deze ene klacht zal verder niet worden gerapporteerd.

Het totaal aantal klachten bij de klachtendienst van het VAPH is in 2008 gestegen ten opzichte van 2007. In 2007 waren het er 93, in 2008 zijn het er 129.

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	112
	meer dan 45 dagen:	17
	gemiddelde:	28

De gemiddelde behandeltermijn is een week langer dan vorig jaar. Bovendien blijken relatief meer klachten de ombudstermijn van 45 dagen niet te halen (13% in 2008 ten op zichte van 7,5% in 2007).

Aantal onontvankelijke klachten:	50
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten	Al eerder klacht ingediend:	0
---------------------------------	-----------------------------	---

volgens reden van onontvankelijkheid	Meer dan een jaar voor indiening:	3
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	6
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	9
	Geen belang:	0
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	26
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Bovenstaande tabel biedt niet de mogelijkheid om klachten onder te brengen die tijdens hun behandeling ingetrokken werden door de klager. In 2008 werden er, bovenop de in bovenstaande tabel opgenomen klachten, 4 klachten ingediend die daarna werden ingetrokken .

De grootste categorie onontvankelijke klachten (26) zijn diegene die niet behoren tot de bevoegdheid van de Vlaamse overheid (lees: het VAPH). Het fenomeen dat de burger zijn weg niet vindt in het kluwen van de overheid en bijgevolg 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 dat is geen eenvoudige zaak.

8 klagers hadden zich tot de VDAB moeten wenden. Wellicht heeft de gefaseerde bevoegdheidsherverdeling tussen het VAPH en de VDAB (begonnen op 1 april 2006 en afgerond op 1 oktober 2008) bij heel wat mensen voor verwarring gezorgd. Sinds 1 oktober 2008 is de VDAB volledig bevoegd voor de tewerkstellingsbevorderende maatregelen.

Verder handelden dergelijke onontvankelijke klachten onder meer over een OCMW, een lagere school, het RIZIV, een sociale huisvestingsmaatschappij, Wonen Vlaanderen, Dienst Aangepast Vervoer ... Om slechts enkele voorbeelden te geven van dit soort klachten : een klacht met betrekking tot discriminatie door een bepaalde chatwebsite, een klacht omtrent de lange wachttijd voor een sociale woning, enz.

Bij dergelijke klachten verwijst de klachtendienst van het VAPH de klager steeds door naar de bevoegde instantie.

Van de 9 kennelijk ongegronde klachten werden er 5 als dusdanig gekwalificeerd omdat de inhoud ervan onduidelijk was. Op de vraag naar een meer precieze omschrijving van de klacht krijgt de klachtendienst dikwijls een even verwarde uitleg of gewoon geen reactie. De klachtendienst kon in deze gevallen dan ook geen onderzoek instellen. Dit valt meestal toe te schrijven aan de aard van een deel van het doelpubliek van het VAPH, met name personen met een verstandelijke handicap.

De 7 klachten waarvoor nog niet alle beroepsprocedures waren uitgeput, vallen allen onder dezelfde noemer. Het gaat telkens om een klacht tegen een door het VAPH erkende dienst of voorziening waarvan de klager begeleiding of opvang krijgt. De klager moet in die gevallen in principe eerst de interne klachtenprocedure van de betrokken dienst of voorziening doorlopen. Deze door het agentschap Inspectie Welzijn Volksgezondheid en Gezin strikt gevolgde regel is nog steeds te weinig bekend bij de gebruikers van diensten en voorzieningen. De klachtendienst van het VAPH verwijst de klagers dan ook door naar de interne klachtenprocedure van de dienst of voorziening.

Aantal ontvankelijke klachten:	79
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	73
	deels gegrond:	0

	ongegrond:	6
--	------------	---

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	33
	deels opgelost:	12
	onopgelost:	28

Verdeling van de (deels) gegronde klachten volgens ombudsnorm

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:(inhoud)	30
Te lange behandeltermijn:	28
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	10
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:	45
	mail:	49
	telefoon:	33
	fax:	2
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	96
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	6
	andere kanalen:	20

Beide tabellen slaan zowel op de ontvankelijke als de onontvankelijke klachten.

Van de 20 klachten die via 'andere kanalen' ingediend werden, zijn er 5 die via andere overheidskanalen (bijv. Dienst Bijzondere Jeugdzorg) dan het kabinet of de Vlaamse Ombudsdienst bij de klachtendienst van het VAPH binnenkwamen.

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.

Indeling van de klachten volgens inhoudelijke categorie

Inhoudelijke categorie	Aantal per categorie
Klachten m.b.t. aanvragen voor hulpmiddelen	21
Klachten tegen zorgvoorzieningen	16
Klachten m.b.t. het PAB	9
Klachten m.b.t. de hulpmiddelen	9
Klachten m.b.t. het gratis abonnement De Lijn	7
Klachten tegen het VAPH als organisatie	6
Klachten m.b.t. de CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	4
Klachten m.b.t. andere aangelegenheden	7
TOTAAL	79

Indeling van de klachten volgens inhoudelijke categorie en volgens de mate van gegrondheid

Inhoudelijke categorie	Aantal gegronde klachten	Aantal deels gegronde klachten	Aantal ongegronde klachten
Klachten m.b.t. aanvragen voor hulpmiddelen	19	-	2
Klachten tegen zorgvoorzieningen	14	-	2
Klachten m.b.t. het PAB	8	-	1
Klachten m.b.t. de hulpmiddelen	8	-	1
Klachten m.b.t. het gratis abonnement De Lijn	7	-	0
Klachten tegen het VAPH als organisatie	6	-	0
Klachten m.b.t. de CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	4	-	0
Klachten m.b.t. andere aangelegenheden	7	-	0

Indeling van de gegronde klachten volgens inhoudelijke categorie en volgens de mate van oplossing

Inhoudelijke categorie	Aantal	Aantal	Aantal
------------------------	--------	--------	--------

	opgeloste klachten	deels opgeloste klachten	onopgeloste klachten
Klachten m.b.t. aanvragen voor hulpmiddelen	12	-	7
Klachten tegen zorgvoorzieningen	5	2	7
Klachten m.b.t. het PAB	5	1	2
Klachten m.b.t. de hulpmiddelen	5	1	2
Klachten m.b.t. het gratis abonnement De Lijn	-	7	-
Klachten tegen het VAPH als organisatie	4	1	1
Klachten m.b.t. de CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	-	-	4
Klachten m.b.t. andere aangelegenheden	2	-	5

Indeling van de gegronde klachten volgens inhoudelijke categorie en volgens ombudsnorm

Inhoudelijke categorie	Inhoud	Termijn	Informatie	Bereikbaarheid	Bejegening	Andere
Klachten m.b.t. aanvragen voor hulpmiddelen	10	9	-	-	-	-
Klachten tegen zorgvoorzieningen	10	-	1	-	3	-
Klachten m.b.t. het PAB	2	4	1	-	1	-
Klachten m.b.t. de hulpmiddelen	5	1	2	-	-	-
Klachten m.b.t. het gratis abonnement De Lijn	-	7	-	-	-	-
Klachten tegen het VAPH als organisatie	-	-	1	-	5	-
Klachten m.b.t. de CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	1	3	-	-	-	-
Klachten m.b.t. andere aangelegenheden	2	4	-	-	1	-

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

1. Klachten over aanvragen voor hulpmiddelen : 21

Twaalf klachten hadden de aanvraagprocedure als voorwerp. Het gaat onder meer over vijf klachten die handelden over de aanvraag tot tussenkomst bij aankoop van hulpmiddelen voor dyslexie. Deze werden immers voor onbepaalde tijd 'on hold' gezet. In het kader van het inclusief beleid is het VAPH van oordeel dat dergelijke kosten door Onderwijs moeten gedragen worden. Hiervoor vond overleg plaats met Onderwijs, maar het duurde vrij lang eer er een beslissing kwam. In afwachting vroeg het VAPH aan zijn cliënten om te wachten op die beslissing. Uiteindelijk werd eind september 2008 beslist dat het VAPH deze hulpmiddelen dit schooljaar (2008-2009) nog terugbetaalt. Daarna zal Onderwijs de terugbetaling op zich nemen. Hieronder vallen bijvoorbeeld ook drie klachten die te maken hadden met een lange behandelingstermijn binnen de administratie van het VAPH.

Verder hadden negen klachten als voorwerp de beslissingen tot niet-terugbetaling van de gevraagde hulpmiddelen. Als voorbeeld willen we hier twee klachten aanhalen die te maken hadden met de weigering tot terugbetaling van herstellingskosten voor een elektronisch bed. De herstellingskosten voor de elektronische bedden zijn niet opgenomen in de referentielijst. Bijgevolg moeten deze kosten op voorhand worden aangevraagd, en moeten deze minstens 250 euro bedragen, wil men hiervoor een tussenkomst krijgen van het VAPH. De ene klager kreeg alsnog een tussenkomst, omdat het over een bedrag van meer dan 250 euro ging. De andere klager, wiens herstellingskosten minder dan 250 euro bedroegen, kreeg echter geen tussenkomst.

2. Klachten tegen zorgvoorzieningen : 16

De meeste klachten tegen de door het VAPH erkende voorzieningen en diensten blijken vooral het rechtstreekse of onrechtstreekse gevolg te zijn van een gebrek aan (goede) communicatie tussen de klager en de voorziening.

Bijna de helft van deze klachten (7) waren gericht tegen een onterecht geacht ontslag uit de voorziening. Het VAPH heeft deze klachten overgemaakt aan het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) conform de afspraken tussen het VAPH en het inspectieagentschap. Het agentschap Inspectie gaat na of de regels met betrekking tot ontslag (zoals deze bepaald zijn in het protocol van verblijf van de voorziening) werden gevolgd door de voorziening. Indien dit niet het geval is, wijst Inspectie de voorziening hierop terecht en ziet Inspectie erop toe dat de voorziening haar ontslagprocedure in de toekomst nauwgezet toepast. Omdat voorzieningen geen opnameplicht hebben, leiden dergelijke klachten quasi nooit tot heropname van betrokkene.

Verder handelden bijvoorbeeld ook drie klachten over de begeleiding binnen de voorziening. De visie van de familie van personen met een handicap in een voorziening omtrent opvang en begeleiding, strookt niet altijd met die van het personeel van de voorziening in kwestie. Zo waren er twee klachten waarbij er een discussie was tussen één ouder van een volwassen kind enerzijds en de voorziening waar het kind verblijft anderzijds, omdat het meerderjarig kind geen contact meer wou met de ouder. Een andere klacht ging over grensoverschrijdend gedrag door de bewoners van de voorziening onderling.

De rest van de klachten tegen voorzieningen is divers. Het gaat ondermeer over een klacht met betrekking tot onterecht ervaren supplementen, een klacht met betrekking tot de zorgverzekering en een klacht betreffende het ziekteverzuim van het personeel binnen een dienst zelfstandig wonen.

3. Klachten over het PAB: 9

Vier klachten gingen over de uitbetaling van de voorschotten of over de uiteindelijke afrekening. Zo beging het VAPH in één geval een fout voor de herziening van het budget door een foutieve datum in rekening te brengen. In twee andere gevallen was het VAPH laattijdig met de uitbetaling van de voorschotten als gevolg van een ongewoon groot aantal nieuw toegekende budgetten op heel korte tijd en in het vierde geval was de afrekening door het VAPH wel degelijk correct.

De overige klachten hadden diverse voorwerpen. Opvallend is wel het feit dat de klachtendienst in 2008 slechts één klacht betreffende de lange wachttijd en de prioriteitenlijst voor de toekenning van een PAB ontving. Dit terwijl het VAPH in 2007 nog verscheidene klachten met betrekking tot een weigering van een PAB enerzijds en een onbegrip voor de prioriteitenlijst anderzijds behandelde. Mogelijks is dit deels te verklaren door de uitbreiding van het beschikbare budget voor PAB (van 7.000.000 euro op jaarbasis) in 2008.

4. Klachten m.b.t. de hulpmiddelen (na de beslissing): 9

Zes klachten handelden over de procedure eenmaal men een goedkeuring van het VAPH gekregen heeft. Dergelijke klachten hadden onder meer betrekking op de termijn van uitbetaling door het VAPH eenmaal een factuur is ingediend en de maximale termijn van indiening van de factuur door de cliënt.

Verder waren er twee klachten die handelden over (vermoedelijke) fraude door personen met een handicap.

5. Klachten met betrekking tot het gratis abonnement De Lijn: 7

Alle personen met een handicap die zijn ingeschreven bij het VAPH, hebben recht op een gratis abonnement van De Lijn. Aangezien de geldigheidstermijn van de vorige gratis abonnementen afliep op 31 december 2007, heeft het VAPH de gegevens van alle rechthebbenden eind 2007 opnieuw doorgegeven aan De Lijn (via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid). Intussen verlengde De Lijn de geldigheidstermijn van de gratis abonnementen tot einde maart 2008, omdat ze de nieuwe abonnementen niet tijdig gedrukt kregen.

Bij vorige gegevensoverdrachten werd, door een technisch falen bij de koppeling van gegevens tussen het VAPH en De Lijn, een te grote groep mensen als rechthebbende voor zo'n pasje afgebakend waarna dan nog een uitzuivering van het bestand diende te gebeuren. Om dit te vermijden, werden de criteria dit keer verfijnd. Er werd een selectievere (en bijgevolg correctere) groep doorgegeven aan De Lijn. Helaas werd also een groep rechthebbenden over het hoofd gezien.

Begin 2008 ontving de klachtendienst van het VAPH hieromtrent in totaal 7 klachten. Het ging meer bepaald over personen met een handicap (of hun vertegenwoordiger) die klacht indienden omdat ze hun abonnement nog niet hadden ontvangen, en die daarenboven vroegen of het VAPH de ondertussen gemaakte kosten kon terugbetalen.

De klachtendienst van het VAPH heeft dit probleem bij de bevoegde functionele dienst binnen het VAPH aangekaart, onder meer via een aanbevelingsnota. Deze dienst heeft alles in het werk gesteld om de laatste groep rechthebbenden (en dus niet alleen de klagers) hun abonnement zo snel mogelijk te bezorgen. Eind mei kregen zij hun abonnement in de bus. Dit probleem is nu ook structureel opgelost, zodat bij de volgende hernieuwing van de abonnementen deze fout niet meer zal optreden.

Het VAPH kan de ondertussen gemaakte kosten voor de bus- en tramritjes niet vergoeden.

6. Klachten tegen het VAPH als organisatie: 6

Drie klagers voelden zich onheus behandeld door een medewerker van het VAPH. Deze klachten werden in overleg met het betrokken afdelings- of diensthoofd behandeld. Twee andere klachten gingen over schending van de privacy. Hoewel binnen het VAPH strenge regels gelden ter bescherming van de privacy van personen met een handicap, dienden twee personen klacht in omdat ze het gevoel hadden dat hun privacy werd geschonden. Het VAPH heeft zich naar aanleiding van deze klachten voorgenomen om nog voorzichtiger om te springen met privacygevoelige informatie.

Verder was er één klacht die ging over een tegenstrijdigheid van informatie tussen de website van het VAPH en die van De Lijn. De betwiste topic was de aanvraag van een bushalte voor de deur. Na onderzoek bleek dat de VAPH-website de correcte informatie bevatten en paste De Lijn haar website aan.

7. Klachten m.b.t. de CRZ: 4

Van de vier klachten omtrent de Centrale Registratie van Zorgvragen waren er twee gericht tegen de lange wachttijd zelf om een plaats in een dienst of voorziening te bemachtigen. Een daarvan was geuit door een geïnterneerde persoon met een verstandelijke handicap. Voor die doelgroep is de wachttijd nog langer omdat de specifieke opvangvormen nog maar een paar jaar geleden zijn opgestart. Bijgevolg kan maar aan een heel beperkt aantal personen opvang buiten de gevangenis worden geboden. De twee overige klachten hadden de procedure van de CRZ op zich als voorwerp. In een geval ging het om de wachttijd die opnieuw van nul af begint te tellen wanneer men een nieuwe, andere zorgvraag stelt.

De 4 klachten m.b.t. de CRZ konden niet opgelost worden. De wachttijd en de hieraan gerelateerde aspecten zullen slechts opgelost geraken wanneer de overheid voldoende middelen ter beschikking stelt om iedereen de juiste begeleiding of opvang te bezorgen.

8. Klachten m.b.t. andere aangelegenheden: 7

Deze klachten hadden betrekking op diverse aangelegenheden. Hieronder vallen onder meer drie klachten over de aanvraagprocedure voor zorgvragen. Deze handelden met name over de als te lang ervaren behandelingstermijn. Bij twee klachten was die grotendeels te wijten aan de onvolledigheid van het aanvraagdossier, omdat het MDT bijkomende elementen moest aanleveren. Bij één klacht werd vastgesteld dat er geen aanvraag ingediend werd (die klacht was dan ook ongegrond).

Verder was er bijvoorbeeld een moeder die de erkenning van haar zoon van lichte verstandelijke handicap naar matige verstandelijke handicap wou laten veranderen. Op die manier wou ze haar zoon in een welbepaald internaat (dat niet erkend is om kinderen met een licht mentale handicap op te vangen) kunnen laten opnemen. Tevens was er een directeur van een voorziening die niet akkoord was met het feit dat hij géén uitbreiding kreeg van zijn personeelsmiddelen. Tot slot was er een klacht met betrekking tot de aanpak van personen met een handicap binnen de Provinciale Evaluatiecommissie (PEC) en de Adviescommissie.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Zoals vermeld in hoofdstuk 3 'klachtenbeeld', hebben alle personen met een handicap die zijn ingeschreven bij het VAPH recht op een gratis abonnement van De Lijn. De vorige abonnementen waren geldig tot eind maart 2008, dus dienden alle rechthebbenden begin 2008 een nieuw abonnement te ontvangen. Helaas werd bij de gegevensoverdracht van het VAPH naar De Lijn een groep rechthebbenden over het hoofd gezien. De klachtendienst ontving bijgevolg een aantal klachten van cliënten die geen nieuw abonnement hadden ontvangen. De klachtendienst van het VAPH heeft dit probleem bij de bevoegde functionele dienst binnen het VAPH aangekaart en deze dienst heeft alles in het werk gesteld om de laatste groep rechthebbenden hun abonnement zo snel mogelijk te bezorgen. Dit probleem is nu ook structureel opgelost, zodat bij de volgende hernieuwing van de abonnementen deze fout niet meer zal optreden.

Verder heeft de klachtendienst naar aanleiding van twee klachten met betrekking tot de niet-terugbetaling van herstellingskosten aan verzorgingsbedden, aan de bevoegde dienst gevraagd dit probleem te onderzoeken en te zoeken naar een structurele oplossing. Herstellingskosten die niet vermeld staan op de refertelijst, kunnen immers slechts worden terugbetaald als deze minstens 250 euro bedragen, en als de Bijzondere Bijstandscommissie hier een goedkeuring voor geeft. Om de nadelige gevolgen van de bodemprijs van 250 euro te beperken, zal het VAPH nagaan welke hulpmiddelen voor hun goede werking onderworpen zijn aan onderhoud en voor welke sporadisch herstellingskosten nodig zijn. Op basis van de bevindingen zal de refertelijst eventueel worden aangepast.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Afdeling Informatie en Ondersteuning (Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid)

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:	
	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:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	1
	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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Er werd 1 onontvankelijke klacht ontvangen over de (federale) regelgeving met betrekking tot het medisch beroepsgeheim van de huisarts. De indiener van de klacht ontving van het agentschap een schriftelijk antwoord met daarin een verduidelijking van de betrokken regelgeving.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Afdeling Preventie, Eerstelijns en Thuiszorg

0- 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:	
----------------------------------	--

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

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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.

1. Hulp en dienstverlening – ongegrond – behandelingstermijn – 5 dagen: opgelost
2. Hulp en dienstverlening – ongegrond – behandelingstermijn – 71 dagen: opgelost

3. Klachtenbeeld 2007

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

Bij de afdeling PET zijn er twee klachten genoteerd van externe klanten via de Vlaamse Ombudsdienst. Beide klachten waren beiden ongegrond.

- 1 Een externe klant mailde naar oude en verkeerde e-mailadressen. Na bemiddeling van het Agentschap Zorg en Gezondheid werd aan de klant de correcte contactgegevens overgemaakt van de dienst die hem de juiste informatie kunnen verschaffen en/of willen ontvangen voor een gesprek.
2. Klacht ongegrond omdat de gebruikersbijdragen van de diensten gezinszorg wettelijk vastgelegd zijn. Na bemiddeling van het agentschap Zorg en Gezondheid ontving de klant bijkomende informatie over de berekening van de gebruikersbijdragen.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Zorgfonds

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	39

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

Aantal onontvankelijke klachten:	19
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	16
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	3
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	20
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	14
	deels gegrond:	
	ongegrond:	6

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:	7
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de 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.

Klachten met betrekking tot het bezwaar tegen de administratieve geldboete:

- het aantal gegronde(7)/deels gegronde/ongegronde klachten(4);
- het aantal opgeloste(7)/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: te lange behandeltermijn(4)/onheus bejegend(1)/niet-correcte beslissing(2)

Niet akkoord met beslissing op bezwaar tegen de beslissing van de zorgkas:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten(2);
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten: 0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 0

Klacht naar aanleiding van fout zorgkas:

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

Niet tijdig doorgeven van informatie m.b.t. vrijstelling van buitenlands sociaal verzekerden aan zorgkassen + onduidelijke informatie bij beslissing op bezwaar tegen administratieve geldboete:

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

Klacht tegen de beslissing van de zorgkas om tenlastenemingen voor vier maanden te schorsen (schorsing door fout van derden):

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

Klacht naar aanleiding van herinneringsbrief door zorgkas, gedateerd voor de vervaldatum van de factuur ledenbijdrage (heeft geleid tot dubbele betaling):

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

Klacht tegen stopzetting tenlastenemingen naar aanleiding van controle, ondanks een herindicatiestelling met voldoende punten door dezelfde inspecteur (gevolg: persoon moet opnieuw carenperiode doorlopen vooraleer hij van tenlastenemingen kan genieten):

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

Klacht tegen inspecteur van het controleorgaan:

- het aantal gegronde klachten(1)/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste klachten(1)/ deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.: onheus bejegend(1)

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De helft van de ontvankelijke klachten zijn klachten rond de administratieve geldboete die opgelegd wordt door het Vlaams Zorgfonds. Deze geldboete wordt opgelegd wanneer de ledenbijdrage drie keer niet, niet volledig of laattijdig betaald is.

Een aantal klachten heeft betrekking op de onredelijke behandeltermijn van de bezwaren die ingediend worden tegen de administratieve geldboete. Ook heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2008 meermaals geïnformeerd naar de stand van zaken in bezwaardossiers die reeds in 2007 werden ingediend.

Het Vlaams Zorgfonds erkent dat er nog steeds een grote achterstand is bij de behandeling van de bezwaren tegen de administratieve geldboete. Het zal nog enige tijd duren vooraleer deze achterstand is weggewerkt. De huidige stand van zaken zal besproken worden in het antwoord van het Vlaams Zorgfonds op de brief van de Vlaamse Ombudsdienst van 27 november 2008 (uw kenmerk: paart-mvb-20080107-01). Zoals in de brief gevraagd, zult u hierop uiterlijk op 31 januari 2009 een antwoord krijgen.

Hiernaast zijn er een aantal klachten ingediend naar aanleiding van de beslissing die de betrokkenen ontvangen hebben op het bezwaar tegen de administratieve geldboete. Deze personen gaan niet akkoord met de beslissing dat de geldboete verschuldigd blijft. De aangehaalde argumenten kunnen echter niet in aanmerking genomen worden om de geldboete en eventueel verschuldigde bijdragen kwijt te schelden. Bij een negatieve beslissing rest enkel de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij de Raad van State. Deze mogelijkheid wordt ook aangehaald in de brief die het Vlaams Zorgfonds verstuurt naar aanleiding van de beslissing.

De overige klachten betreffen meer specifieke problemen waarmee de betrokkenen geconfronteerd werden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Automatische opening van rechten

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een beleidsaanbeveling geformuleerd waarbij de Vlaamse Overheid moet onderzoeken of in een aantal gevallen, zoals bij residentiële zorg of bij bepaalde aandoeningen (zoals aangeboren afwijkingen), er geen automatisch recht op de tenlasteneming geopend kan worden.

In het wijzigend decreet op de zorgverzekering van 19 december 2008 wordt het principe van automatische rechtsverkrijging voor tenlastenemingen ingevoerd:

“Art. 10. §1. Het recht op een tenlasteneming wordt geopend op het volgend tijdstip:

1° de datum waarop de ernst en de duur van het verminderd zelfzorgvermogen ingaan, volgens de vaststelling overeenkomstig artikel 9 van het decreet;

2° de datum van opname in een voorziening als vermeld in artikel 6, §1, tweede lid, 3° van het decreet;

3° de datum van de aanvraag, als de datum vermeld in 1°, na de datum van de aanvraag valt.

§2 Er is een carenstijd die inhoudt dat de uitvoering van de tenlastenemingen ten vroegste ingaat vanaf de eerste dag van de vierde maand die volgt op de datum waarop het recht op een tenlasteneming geopend wordt.

...

§4. De regering bepaalt de nadere voorwaarden en de wijze waarop de tenlastenemingen, ook retroactief, worden uitgevoerd.”

In het Besluit van de Vlaamse Regering van 16 januari 2009, dat eveneens van kracht gaat op 1 januari 2009, worden de voorwaarden vastgelegd voor retroactieve tenlastenemingen:

“Art. 28bis. Retroactieve tenlastenemingen, vermeld in artikel 10, §4, van het decreet, worden uitgevoerd onder de volgende voorwaarden:

1° retroactieve tenlastenemingen worden beperkt tot maximaal 6 maanden;

2° de eerste maand retroactieve tenlasteneming wordt niet uitgevoerd;

3° retroactieve tenlastenemingen worden niet uitgevoerd op basis van attesten of indicatiestellingen die, samen met een aanvraag van vóór 1 januari 2009, tot een positieve beslissing hebben geleid.

Deze bepalingen treden in werking op 1 januari 2009. Vanaf deze datum wordt het mogelijk om retroactieve tenlastenemingen uit te betalen, volgens de hierboven vermelde voorwaarden.

Vrijstellingsgronden voor opschorting met verlies van rechten

Het onderzoeksteam van de Vlaamse Ombudsdienst heeft een tweede beleidsaanbeveling geformuleerd waarbij de Vlaamse Overheid moet onderzoeken of het criterium voor het opheffen van de schorsing niet uitgebreid moet worden met overmachtsituaties.

In het Besluit van de Vlaamse Regering van 16 januari 2009 worden een aantal nieuwe vrijstellingsgronden geformuleerd voor de schorsing. De term schorsing wordt vervangen door "opschorting met verlies van rechten".

In de hieronder vermelde situaties wordt de niet-betaling van de bijdrage, de gedeeltelijke betaling van de bijdrage of de laattijdige betaling van de bijdrage niet in aanmerking genomen voor de opschorting met verlies van rechten:

1° de aangeslotene is ononderbroken en minstens van 1 maart tot en met 30 april van het jaar waarvoor de bijdrage verschuldigd is en waarvoor de bijdrage niet, gedeeltelijk of laattijdig wordt betaald, vermist, afwezig verklaard of van ambtswege afgevoerd. Dit wordt bewezen via een afdruk van het elektronisch rijksregisterbestand, met een attest van aangifte of een kopie van het vonnis van de rechtbank van eerste aanleg;

2° het niet, gedeeltelijk of laattijdig betalen van de bijdrage is het gevolg van een fout van het Vlaams Zorgfonds, het rijksregister of de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid;

3° het niet of niet tijdig ontvangen van de uitnodiging tot betaling van de bijdrage is het gevolg van een aantoonbare fout van de zorgkas. Dit wordt via een attest van de zorgkas bewezen;

4° een buitenlands sociaal verzekerde of een Belgisch sociaal verzekerde met woonplaats buiten het Nederlandse taalgebied of het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad waarvoor een onderzoek loopt over de aansluitingsplicht bij het Vlaams Zorgfonds;

5° de bijdragen voor het eerste en tweede jaar na afsluiting door een zorgkas van personen die door een zorgkas afgesloten worden en die niet van zorgkas veranderen, worden betaald uiterlijk 31 december van het tweede jaar na het jaar van afsluiting door de zorgkas.

In het kader van de regularisatiemogelijkheid, bedoeld in artikel 23quater van het decreet, wordt de niet betaling van de bijdragen, de gedeeltelijke betaling van de bijdragen of de laattijdige betaling van de bijdragen in de hieronder vermelde situaties niet in aanmerking genomen voor de opschorting met verlies van rechten:

1° de aangeslotene is ononderbroken en minstens van 1 november 2005 tot en met 30 april 2006 vermist, afwezig verklaard of van ambtswege afgevoerd. Dit wordt bewezen via een afdruk van het elektronisch rijksregisterbestand, met een attest van aangifte of een kopie van het vonnis van de rechtbank van eerste aanleg;

2° de regularisatiebijdragen staan uiterlijk 10 mei 2006 op de rekening van de zorgkas;

3° als bij een verandering van zorgkas op 1 januari 2006 de regularisatiebijdragen uiterlijk 31 december 2006 op de rekening van de zorgkas staan.

Er worden dus een aantal situaties bepaald, waarbij de gebruiker geen opschorting met verlies van rechten krijgt opgelegd. Deze bepalingen treden in voege vanaf 1 mei 2006. Dit betekent dat schorsing van tenlastenemingen die vanaf mei 2006 opgelegd is, wordt kwijtgescholden. Deze tenlastenemingen moeten alsnog uitbetaald worden. Alle schorsingen sinds 2002 die nog niet opgelegd zijn, worden uiteraard ook kwijtgescholden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008
over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Zorgkas vzw

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	18

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:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	15
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	
	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:	5
Te lange behandeltermijn:	7
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
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:	9
	mail:	7
	telefoon:	1
	fax:	2
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	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

Aantal gegronde	2	Aantal ongegrond	0
Aantal opgelost	2	Aantal niet opgelost	0

Indeling volgens ombudsnormen

Te lange behandeltermijn	2
--------------------------	---

- Dubbele aansluiting

Aantal gegronde	6	Aantal ongegrond	0
Aantal opgelost	6	Aantal niet opgelost	0

Indeling volgens ombudsnormen

Aantal onheuse bejegening	0
Te lange behandeltermijn	5
Beslissing niet correct	1

- Interne werking

Aantal gegronde	7	Aantal ongegrond	3
Aantal opgelost	10	Aantal niet opgelost	0

Indeling volgens ombudsnormen

Aantal onheuse bejegening	2
Beslissing niet correct	3
Informatieverstrekking	5

- Lidmaatschap

Aantal gegrond	0	Aantal ongegrond	1
Aantal opgelost	1	Aantal niet opgelost	0

Indeling volgens ombudsnormen

Beslissing niet correct	1
-------------------------	---

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Het aantal klachten is dit jaar sterk gedaald.

Leden die drie bijdragen niet of niet-tijdig betaald hebben, krijgen een administratieve geldboete. Deze boete wordt geïnd door het Vlaams Zorgfonds. Tegen de boete kan bezwaar ingediend. Mogelijks wordt een deel van de klachten ingediend via een bezwaar tegen de geldboete.

De klachten over de Europa-problematiek vormden vorig jaar nog de meerderheid. Dit jaar ontvingen wij hieromtrent slechts twee klachten. De burger heeft een bewijs opgestuurd dat hij voldoet aan de voorwaarden voor vrijstelling van aansluitingsplicht. Hij heeft daarop geen beslissing gekregen maar ontving wel nog een betalingsuitnodiging.

De klachten rond dubbele aansluitingen vormen dit jaar een belangrijk aandeel. De burger betaalt de bijdragen voor de zorgverzekering aan twee verschillende zorgkassen. Dit laat de wetgeving niet toe. De burger is ontevreden omdat de afhandeling vaak lang aansleept. Ondertussen ontvangt hij van twee zorgkassen een betalingsuitnodiging.

De klachten rond de interne werking handelen over een slechte bereikbaarheid, onvoldoende informatieverstrekking, laattijdig antwoord,... De grote meerderheid van de vragen van burgers concentreert zich vlak na het versturen van een mailing. Op die momenten kan het antwoord aan de burger langer op zich laten wachten.

De klacht rond lidmaatschap handelt over een burger die meende dat een bepaalde bijdrage niet moest betaald 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?

Klachtenbehandeling

De klachten van burgers worden met zorg behandeld. Hun dossier wordt grondig onderzocht en de best mogelijke oplossing voor de klant wordt gezocht. We hebben er aandacht voor om ook elke klacht tijdig te beantwoorden en op te lossen.

Dubbele aansluiting

Dit jaar werd met de andere zorgkassen een nieuwe procedure afgesproken voor de afhandeling van de

dossiers rond dubbele aansluitingen. Dit moet zorgen voor een snellere en correcte afhandeling.

Europa-problematiek

De dossiers rond vrijstellingen worden sneller behandeld. Deze aanpak vertaalt zich in een markante daling van het aantal klachten in 2008 hieromtrent.

Bij de eerste aanschrijving van nieuwe leden vermelden we ook nog steeds in een bijlage aan welke voorwaarden moet voldaan worden om een vrijstelling te genieten en welke bewijzen men hiervoor moet leveren.

De personen die een bewijs voor vrijstelling hebben ingediend maar waarvan het dossier nog onderzocht moet worden, schrijft de Vlaamse Zorgkas niet aan.

Interne werking

De Vlaamse Zorgkas streeft ernaar om de interne werking te evalueren en bij te sturen. Een klantgerichte aanpak wordt daarbij vooropgesteld.

Het grootste aantal vragen ontvangen wij steeds na het versturen van een mailing. Om de toevloed aan vragen te spreiden, wordt de aanschrijving van onze leden zo veel als mogelijk gefaseerd.

De inhoud van onze brieven wordt ook jaarlijks geanalyseerd aan de hand van de meest gestelde vragen en indien mogelijk verbeterd.

Samen met de brief sturen we al onze leden ook jaarlijkse nieuwsbrief met informatie over de Vlaamse zorgverzekering. Ook op de website kan de burger een antwoord vinden op zijn vragen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	40

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	40
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	24
---	----

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:	19
	Beleid en regelgeving:	5
	Geen Vlaamse overheid:	

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

Aantal ontvankelijke klachten:	16
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	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:	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	3
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:	9
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	19

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	39
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	
• Diensten van het Secretariaat-generaal	2
• Domeincoördinatie	
• Afdeling Beleid en Beheer	1
• Managementondersteunende Diensten	
Agentschap Kunsten en Erfgoed	
• Diensten van de administrateur-generaal	
• Afdeling Kunsten	2
• Afdeling Erfgoed	2
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	24
• Kasteel van Gaasbeek	5
• Frans Masereel Centrum	
• KANTL	
• Alden Biesen	4
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	
• Diensten van de administrateur-generaal	
• Afdeling Jeugd	
• Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid	
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	40

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media			

Media			
• Diensten van het Secretariaat-generaal		1	1
• Domeincoördinatie			
• Afdeling Beleid en Beheer			
• Managementondersteunende Diensten			
Agentschap Kunsten en Erfgoed			
• Diensten van de administrateur-generaal			
• Afdeling Kunsten			
• Afdeling Erfgoed			
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)		2	3
• Kasteel van Gaasbeek	2	1	2
• Frans Masereel Centrum			
• KANTL			
• Alden Biesen	2	2	
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen			
• Diensten van de administrateur-generaal			
• Afdeling Jeugd			
• Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid			
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	4	6	6

NVT: Niet van toepassing

Aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste klachten

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media			
• Diensten van het Secretariaat-generaal	1		
• Domeincoördinatie			

• Afdeling Beleid en Beheer			
• Managementondersteunende Diensten			
Agentschap Kunsten en Erfgoed			
• Diensten van de administrateur-generaal			
• Afdeling Kunsten			
• Afdeling Erfgoed			
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	2		
• Kasteel van Gaasbeek	3		
• Frans Masereel Centrum			
• KANTL			
• Alden Biesen	3	1	
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen			
• Diensten van de administrateur-generaal			
• Afdeling Jeugd			
• Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid			
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	9	1	

NVT: Niet van toepassing

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Het klachtenrapport 2008 van het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media omvat een overzicht van klachten die gericht zijn aan het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media en de intern verzelfstandigde agentschappen Kunsten en Erfgoed en Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen. Zoals jaarlijks blijkt ook nu weer dat de meeste klachten gericht zijn tegen de buitendiensten van de Vlaamse overheid en niet tegen het hoofdbestuur. Deze buitendiensten hebben vanuit hun specifieke opdracht veel meer met het grote publiek te maken. Vanuit deze publieksgerichte functie hebben zij meer contact met de burger.

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

afdeling Beleid en Beheer

Iemand diende klacht in wegens een afwijzing van een subsidieaanvraag voor eenmalige infrastructuurwerken aan de jeugdaccomodaties bij voetbalclubs. Deze klacht is onontvankelijk omwille van het feit dat ze gaat over een beslissing in het kader van regelgeving. Dat werd ook zo meegedeeld aan de klager. De desbetreffende diensten blijven bij hun argumenten voor niet-toekenning van de subsidie en hebben de klager gewezen op de bestaande beroepsprocedure.

Medisch Verantwoord Sporten

Een controlearts klaagde enerzijds over zijn niet-opneming in de pool van controleartsen en anderzijds over het niet ontvangen van een uitnodiging voor de verplichte navormingsactiviteit voor controleartsen. Deze klacht is deels gegrond: het eerste aspect van zijn klacht is ongegrond omdat hier de procedures van de regelgeving gelden, het tweede aspect is gegrond.

Een tweede klacht betrof het aantal dopingcontroles in de nevenbonden van het wielrennen. Deze klacht is ongegrond omdat de indiener er onterecht vanuit ging dat er nooit dopingcontroles gebeuren in de nevenbonden van het wielrennen.

Kunsten en Erfgoed

Het hoofdbestuur van Kunsten en Erfgoed heeft in 2008 4 klachten behandeld. Deze waren echter alle onontvankelijk vermits deze gericht waren tegen een beslissing in het kader van regelgeving op het vlak van het kunsten- en erfgoedbeleid in Vlaanderen.

Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)

2 klachten handelen over de hoofddoek van kassamedewerkster. Deze klachten zijn ongegrond vermits het KMSKA een instelling van de Vlaamse overheid is en hier geen beperkingen gelden op uitingen van religieuze en levensbeschouwelijke overtuigingen voor alle personeel dat in contact komt met publiek. Dit is wel het geval voor de stadsdiensten van stad Antwerpen. Dit werd ook zo meegedeeld aan de klagers.

Een klacht ging over het beperkt aantal nieuwe aanwinsten en over het gebouw tegenover KMSKA. Deze klacht werd als ongegrond beschouwd omdat ze enerzijds handelt over het aankoopbeleid (en dus niet over de dienstverlening) en anderzijds over een gebouw dat niets te maken heeft met KMSKA. Aan de klager is geantwoord dat de huidige prijzen op de kunstmarkt het niet mogelijk maken om veel grote aankopen te financieren en dat het KMSKA zich niet kan uitspreken over de esthetiek van het gebouw ertegenover.

Een klacht over de behandeling van een groep aan de kassa was deels gegrond. Volgens de klager verliep de ontvangst aan de kassa niet goed. De klachtenbehandelaar heeft zich uitgebreid geïnformeerd bij de medewerker in kwestie en deze bediende gewezen op de absolute noodzaak van een klantvriendelijke en professionele houding tegenover bezoekers van het museum. Aan de klager is meegedeeld dat KMSKA er al het nodige aan doet om dit soort incidenten in de toekomst te vermijden.

Een klacht over de bereikbaarheid van het museum voor mindervaliden is deels gegrond. Het gebouw is wel degelijk toegankelijk voor mindervaliden. Daarvoor is er een aparte ingang zonder trappen voorzien waar mindervalide bezoekers kunnen aanbellen. Ondertussen zijn er trapleuningen geplaatst aan de gewone trappen. Bij de verbouwing van het museum zullen de faciliteiten nog verbeterd worden.

Het KMSKA heeft ook een 19-tal klachten ontvangen in het gastenboek dat aan de kassa ligt. Door deze mee op te nemen in het rapport 2008 kan dit de indruk wekken dat er veel meer klachten zijn dan vroeger. Het leek ons echter opportuun deze toch mee te nemen in het rapport. Doordat alleen de klachten worden opgenomen, zou dit een vertekend beeld kunnen geven van de dienstverlening van KMSKA. Het gastenboek bevat echter ook heel wat schouderklopjes, positieve berichten en aanbevelingen.

De identiteit van de klager is niet bekend. Deze klachten zijn dan ook onontvankelijk. Niettemin worden deze klachten/meldingen ter harte genomen en probeert het museum eraan tegemoet te komen. De onderwerpen van de berichten gaan over het licht in de zalen, de hoofddoek van een kassamedewerker, de klimaatregeling in de zalen, de staat van een kunstwerk, de taal van de labels bij de werken, de ophanging van schilderijen, een aantal tekortkomingen bij tijdelijke tentoonstellingen (het geluid van videofragmenten, de selectie van de werken, het afstellen van een projector), het aantal rustpunten (banken) in de zalen, het ontbreken van een kunstwerk als postkaart in de shop, de aanwezigheid van banieren aan de voorkant van het museum, de wachtrij aan de kassa, gebrekkige informatie aan de kassa.

Kasteel van Gaasbeek

Twee klachten handelen over het feit dat bezoekers hun ontevredenheid uitten over de uitleg die ze kregen van suppoosten bij bepaalde museumstukken. Deze klachten zijn ongegrond vermits de hoofdtaak van suppoosten is de zalen te bewaken. Als bezoekers meer uitleg willen, kunnen ze altijd een gids vragen voor een rondleiding of een brochure of gids kopen. Dit werd ook zo meegedeeld aan de bezoekers. Desalniettemin heeft het Kasteel van Gaasbeek meer informatie bij de museumstukken aangebracht en bepaalde infobrochures aan een lager tarief aangeboden.

Een klager vroeg een rechtzetting van een onvriendelijke verwijzing naar het Openluchtmuseum in Bokrijk. In een schriftelijke reactie werd hieromtrent begrip getoond en werd een rechtzetting beloofd in een nieuwsbrief.

Een klacht handelde over het toegangstarief voor volwassenen en de lange wachttijd aan de kassa. De bezoekers vonden het tarief te hoog terwijl volgens hen andere bezoekers waren binnengekomen zonder te betalen. Daarom twijfelden de klagers het evenement 'Kerst op het kasteel' bij te wonen. Het Kasteel van Gaasbeek heeft begrip getoond en zich verontschuldigd. Het kasteel zal voor de editie 2009 extra kassarimte en meer controle voorzien. De klagers werd ook een glaasje aangeboden ter compensatie.

Iemand beklaagde zich over het feit dat een bepaalde voorstelling angstaanjagend was voor zijn kleindochter. In een schriftelijk antwoord is de voorstelling cultureel gekaderd en heeft het kasteel zijn verontschuldigen aangeboden.

Alden Biesen

Een klacht handelde over de onvriendelijke ontvangst door een personeelslid en onvoldoende mogelijkheden voor bezoek met groepen. Er werd een nieuw voorstel uitgewerkt en de groep was daarmee tevreden.

Buurtbewoners klagen over overlast op de parking. De wachters van Alden Biesen gaan 2 maal per nacht kijken op de parking. Bij verdachte aanwezigheden nemen ze dadelijk contact op met de politie. Er is een overlegvergadering gepland met de gemeente, Alden Biesen, de buurtbewoners en de afdeling Gebouwen.

Een bezoeker klaagde over de onvriendelijke ontvangst in het Gasthuis. De uitbater heeft zijn verontschuldigen aangeboden.

Een deelnemer van de Kerst in het Kasteel uitte zijn ongenoegen over laattijdige info. De organisator van de kerstmarkt had al telefonisch contact gehad met de standhouder. Dit voorval is intussen uitgeklaard.

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.

Doordat in de loop van 2008 een aantal nieuwe klachtenbehandelaars en –coördinatoren zijn aangesteld is de rapportage van de klachten niet altijd even accuraat gebeurd. Enerzijds omdat de klachtenbehandeling vaak een nieuwe materie was. Anderzijds ook omdat niet iedereen toegang heeft tot het registratiesysteem voor klachten.

Daarom is het een aandachtspunt voor 2009 om de coördinatoren en behandelaars (nogmaals) wegwijs te maken in het Klachtendecreet en ervoor te zorgen dat zo veel mogelijk van hen toegang hebben tot het klachtenregistratiesysteem.

Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)

Elke klacht wordt ter harte genomen en voor elke klacht worden, indien nodig, verschillende partijen gehoord. Indien er een klacht binnenkomt over de slechte werking van een bepaalde persoon / afdeling / procedure van het KMSKA, dan wordt de persoon of afdeling hierop gewezen of de procedure bijgestuurd.

Het is wenselijk in de toekomst te stimuleren dat mensen in het gastenboek hun contactgegevens achterlaten, zodat de directie van het KMSKA een antwoord kan geven op eventuele klachten en verzuchtingen, en zo de betrokkenheid van de bezoekers kan vergroten. Dit moet echter afgetoetst worden met de bepalingen van de Wet op de privacy.

Ook doet het KMSKA er alles aan om het de bezoekers gemakkelijker te maken om via e-mail contact op te nemen. Zo kunnen klachten nog sneller worden behandeld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure voor klachtenbehandeling is in 2008 niet gewijzigd. Als gevolg van een verdere verfijning van de organisatie in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid (BBB) zijn een aantal nieuwe klachtenbehandelaars en –coördinatoren aangesteld. Deze krijgen ook toegang tot het klachtenregistratiesysteem van het ministerie. Afhankelijk van hun rol hebben ze meer of minder rechten in het systeem.

Hieronder vindt u een update van de klachtencoördinatoren en –behandelaars van het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

Klachtencoördinatoren

Entiteit	Coördinator	Back-up
Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	Gert Van Tittelboom Tel. 02 553 68 63 Fax 02 553 69 70	Els Beaumont Tel. 02 553 06 66 Fax 02 553 69 70
Agentschap Kunsten en Erfgoed	Bart Dierick Tel. 02 553 41 87 Fax 02 553 69 69	Geert Elshout Tel. 02 553 68 41 Fax 02 553 69 69
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	Anne-Marie Delaere Tel. 02 553 42 22 Fax 02 553 42 39	Didier L'Homme Tel. 02 553 34 96 Fax 02 553 41 17

Klachtenbehandelaars

Entiteit	Behandelaar	Back-up
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media Domeincoördinatie Managementondersteunende Diensten	Gert Van Tittelboom Tel. 02 553 68 63 Fax 02 553 69 70	Els Beaumont Tel. 02 553 06 66 Fax 02 553 69 70
Afdeling Beleid en beheer	Caroline De Pauw	Bart Van der Hertem

	Tel. 02 553 45 62 Fax 02 553 45 79	Tel. 02 553 68 75 Fax 02 553 69 59
Medisch Verantwoord Sporten	Patrick Ghelen Tel. 02 553 35 51 Fax 02 553 36 50	Tom De Boeck Tel. 02 553 34 63 Fax 02 553 36 50
Agentschap Kunsten en Erfgoed	Bart Dierick Tel. 02 553 41 87 Fax 02 553 69 69	Geert Elshout Tel. 02 553 68 41 Fax 02 553 69 69
Afdeling Erfgoed	Antonella Castiglione Tel. 02 553 06 79 Fax 02 553 69 43	Viviane De Ruyscher Tel. 02 553 69 87 Fax 02 553 69 43
Afdeling Kunsten	Hilde Peeters Tel. 02 553 68 42 Fax 02 553 69 43	
KMSKA	Vik Leyten Tel. 03 242 97 50 Fax. 03 248 08 10	Inez Bourgeois Tel. 03 242 04 33 Fax 03 248 08 10
KANTL	Marijke Dewit Tel. 09 265 93 43	
Frans Masereel Centrum	Jenny Caers Tel. 014 85 22 52	
Alden Biesen	Josse Vos Tel. 089 51 93 46 Fax 089 41 70 33	

Kasteel van Gaasbeek	Marieke De Beuckelaere Tel. 02 531 01 45 Fax 02 531 01 43	
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen Afdeling VOB Afdeling Jeugd	Anne-Marie Delaere Tel. 02 553 42 22 Fax 02 553 42 39	Didier L'Homme Tel. 02 553 34 96 Fax 02 553 41 17
Diensten van de administrateur- generaal	Wim Bogaert Tel. 02 553 41 62 Fax 02 553 42 39	Anne-Marie Delaere Tel. 02 553 42 22 Fax 02 553 42 39

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
2008**



**Arenberggebouw
Arenbergstraat 5
1000 Brussel**

KLACHTRAPPORT 2008

Het Klachtdecreet van 1/6/2001 is van toepassing op Bloso. Artikel 12 van dit decreet bepaalt dat de instelling vóór 1 maart schriftelijk verslag uitbrengt bij de Vlaamse Ombudsman, over de ingekomen klachten en de behandeling van deze klachten. Dit verslag dient ook opgenomen te worden in het jaarverslag van de instelling.

1. KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten - 2008	15
Aantal dagen tussen ontvangst van de klacht en versturen van het antwoord	
aantal klachten tussen 0 - 45 dagen	12
aantal klachten meer dan 45 dagen	3
Aantal onontvankelijke klachten	3
Reden van onontvankelijkheid	
niet alle beroepsprocedures aangewend	1
beleid en regelgeving	2
Aantal ontvankelijke klachten	12
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	6
deels gegrond	2
ongegrond	4
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	
opgelost	8
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
onheuse bejegening	7
andere	1
Aantal klachten volgens drager	
brief	6
mail	9
Aantal klachten volgens kanaal	
rechtstreeks	9
via Vlaamse Ombudsdienst	3
via georganiseerd middenveld	3

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN

1. Bespreking van de schriftelijke klachten

Bij elke gegronde of deels gegronde klacht worden eveneens de genomen maatregelen vernoemd.

In 2008 werden door het Bloso in totaal 15 schriftelijke klachten geregistreerd.

Klacht 1

Klacht van Stefan Bonne, Recreational Diving Society, omdat de diploma's die door hen worden afgeleverd niet gelijk geschakeld worden met het diploma Hoger Redder van de Vlaamse Trainersschool.

Deze klacht kent een lange voorgeschiedenis: reeds in 2005 meldt de Vlaamse minister van Sport Bert Anciaux in antwoord op de klacht van de Recreational Diving Society dat een gelijkschakeling van hun diploma's met deze van de VTS niet mogelijk is. Daarop betwist de Recreational Diving Society bij de Raad van State de bevoegdheid van de minister in deze materie. De Auditeur van de Raad van State stelt in zijn arrest daarop dat de genomen beslissing niet valt binnen de bevoegdheid van de minister, maar wel binnen deze van het Bloso. De minister trekt daarop zijn beslissing in. De Recreational Diving Society blijft ontevreden over de opgegeven argumenten om de diploma's niet te aanvaarden en vraagt in een brief aan de Vlaamse Ombudsdienst of het Bloso zijn inhoudelijk standpunt in deze kwestie opnieuw kan bekijken, aangezien de minister zijn eerdere beslissing heeft ingetrokken.

Bloso antwoordt daarop aan de Recreational Diving Society dat het Bloso hetzelfde standpunt inneemt als in de voor de Raad van State betwiste beslissing. Opgemerkt wordt dat in de procedure voor de Raad van State uitsluitend de bevoegdheid van de minister werd betwist, en niet de beslissing ten gronde.

Bloso beschouwt deze klacht als ontvankelijk, maar als ongegrond. De klacht die via de Vlaamse Ombudsdienst werd ingediend geeft geen bijkomende elementen aan die aanleiding kunnen geven tot wijziging van de eerder genomen beslissing.

Klacht 2

Klacht van een worstelclub uit Roeselare die niet begrijpt waarom zijn club en een Olympische discipline zoals het worstelen door Bloso en de Vlaamse overheid niet wordt erkend en gesubsidieerd in het kader van het decreet voor de erkenning en subsidiëring van sportfederaties.

Bloso ontvangt deze klacht via de Vlaamse Ombudsdienst.

Ook deze klacht kent een lange voorgeschiedenis met twee voorgaande klachten

- ◆ 8 mei 2003: vredegerecht Roeselare: volgende vragen werden gesteld:
 - Waarom subsidieert Bloso geen enkele sportfederatie die de sporttak worstelen aanbiedt?
 - Is het Bloso verplicht een sportfederatie die een Olympische sport aanbiedt te subsidiëren?
 - Waarom is de Vlaamse Vechtsport Associatie wel erkend maar niet gesubsidieerd?

De antwoorden werden door Bloso aan het vrederecht overgemaakt.

- ◆ 13 juni 2003: een identieke klacht wordt ingediend via het kabinet van de Vlaamse minister van Sport. Het Bloso bezorgt de klager nogmaals dezelfde antwoorden en argumentatie.

In maart 2008 wordt nogmaals dezelfde klacht ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.

Bloso bezorgt hierop de Vlaamse Ombudsdienst alle antwoorden en argumentatie die bij de vorige klachten aan de klager werden bezorgd.

Op 2 oktober 2008 meldt de Vlaamse Ombudsdienst dat de klacht ontvankelijk maar ongegrond is.

Klacht 3

De klager voert aan dat de leerstof die wordt gegeven in de cursus Initiator Ju-Jitsu van de Vlaamse Trainersschool niet de juiste leerstof is. De klager slaagde niet in zijn cursus Initiator Ju-Jitsu.

Deze klacht werd ingediend in het najaar van 2006. De Vlaamse Trainersschool besliste om de klacht te behandelen op de denkcel Ju-Jitsu in het voorjaar van 2007. Het definitieve antwoord van de Vlaamse Trainersschool liet om inhoudelijke en administratieve redenen vrij lang op zich wachten.

De Vlaamse Trainersschool antwoordde op de herinneringsbrief van de Vlaamse Ombudsdienst van 23 oktober 2008.

In haar antwoord stelt de Vlaamse Trainersschool dat de klager geen gebruik heeft gemaakt van de beroepsprocedure die in het huishoudelijk reglement van de VTS is voorzien en waarvan alle cursisten bij aanvang van de cursus op de hoogte worden gebracht.

De klacht wordt als onontvankelijk beschouwd.

Klacht 4

Een gebruiker van de sporthal klaagt aan dat er geen sleutels van de kleedkamers worden gegeven.

In zijn antwoord somt de centrumverantwoordelijke de redenen op waarom dit niet gebeurt.

De klacht wordt als onontvankelijk beschouwd omdat het hier gaat om de geldende regelgeving van het Bloso-centrum.

Klacht 5

Een klacht van twee deelnemers aan een sportkamp zeilen omdat zij bij de eindbeoordeling op het einde van het sportkamp geen positieve beoordeling kregen, ondanks het feit dat zij meenden aan alle sporttechnische voorwaarden te voldoen. Na onderzoek bleek dat de negatieve eindbeoordeling gebaseerd was op het feit dat beide deelnemers te weinig verantwoordelijkheidszin aan de dag legden tijdens dit sportkamp.

Het brevetstelsel van het Bloso is modulair opgebouwd. Beide deelnemers zouden in de volgende module met meermansboten op zee gaan. Hiervoor is de nodige verantwoordelijkheidszin nodig om de eigen veiligheid en deze van de andere deelnemers te waarborgen.

De lesgevers van het betreffende sportkamp hebben geoordeeld dat dit bij beide

deelnemers niet het geval was en blijven bij hun eerder genomen beslissing.
Een ontvankelijke maar ongegronde klacht.

Klacht 6

Een klacht ivm de inschrijvingen voor een sportkamp zeilen. De klager stelt dat er gewerkt wordt met een voorranglijst gezien hij dadelijk inschrijft na het ontvangen van de brochure en toch geweigerd wordt voor het betreffende sportkamp.

Een ontvankelijke maar ongegronde klacht. Bloso kan garanderen dat er bij de inschrijvingen voor sportkampen absoluut niet wordt gewerkt met voorranglijsten. Wel zijn de sportkampen zeilen zo populair dat ze amper een paar dagen na het verschijnen van de brochure volzet zijn.

Klacht 7

Klacht van een school die tijdens een sportklas veel hinder ondervond van de werken die in het Bloso-centrum aan de gang waren. Tevens klaagt de school aan dat de koks niet altijd aanwezig waren en dat er vervangmaaltijden werden opgediend.

Een ontvankelijke klacht, gegrond waar het de werken betreft, maar na onderzoek ongegrond verklaard waar het de aanwezigheid van de koks en de vervangmaaltijden betreft. Er kan aangetoond worden dat de koks wel degelijk aanwezig waren en dat alle maaltijden vers werden bereid.

Genomen maatregelen:

De werken in het Bloso-centrum brengen nu éénmaal de nodige hinder met zich mee. Hieraan kan niet worden verholpen. Desondanks werd de klacht als gegrond beschouwd en werden volgende maatregelen genomen:

- ◆ 10 % van de factuur werd afgetrokken
- ◆ Gezien de werken enkele jaren zullen duren werd de school aangeraden uit te kijken naar een ander Bloso-centrum.

Klacht 8

Klacht van een zaalvoetbalclub omdat hun competitiewedstrijd niet kon doorgaan omdat doorsijpelen van water de sportvloer onbruikbaar maakte. Ook was het sportmateriaal, met name de doelnetten, niet in orde.

Een ontvankelijke en gegronde klacht.

Genomen maatregelen:

- ◆ De factuur voor de huur van de zaal diende niet te worden betaald
- ◆ De nodige afspraken werden gemaakt met de bouwfirmas
- ◆ Al het sportmateriaal werd nagekeken en hersteld.

Klacht 9

Een volleybalclub klaagt het feit aan dat het net niet voldoende kan worden aangespannen omdat de netpaal defect is.

Een ontvankelijke en gegronde klacht.

Genomen maatregelen:

- ◆ De netpaal werd vervangen

- ◆ De zaalwachters werden er van op de hoogte gebracht dat er altijd een reservepaal aanwezig dient te zijn.

Klacht 10

Ouders van een deelnemster aan een Bloso-sportkamp gymnastiek klagen de harde aanpak van de lesgeefsters tijdens dit sportkamp aan. Bij het mislukken van een oefening moest er bv onmiddellijk 10 x gepompt worden. Ook werd haar SIS-kaart met deze van een andere deelnemster verwisseld.

Deze klacht werd grondig onderzocht. Hoewel het zeer moeilijk is om bij deze klacht na te gaan wat er werkelijk is gebeurd (ieder heeft zijn versie) wordt de klacht als gegrond beschouwd.

Genomen maatregel:

- ◆ De monitors werden van de klacht op de hoogte gebracht en aangemaand in de toekomst gelijkaardige feiten te vermijden.

Klacht 11

Een perceel grond dat eigendom is van het Bloso staat vol onkruid dat in bloei staat. Bovendien staat er op het perceel een dode boom die bij hevige wind mogelijk schade kan toebrengen.

Ontvankelijk en gegrond.

- ◆ Het onkruid werd opgeruimd
- ◆ De dode boom werd verwijderd.

Klacht 12

Ouders die hun zoon naar een sportkamp in een Bloso-centrum brengen nemen de verkeerde ingang en komen in het recreatiedomein terecht. Om dit domein te kunnen verlaten moet € 2 worden betaald. Dit gebeurt 2 maal. Ook beklagen zij er zich over dat een brief niet toegekomen is bij hun zoon en dat ze niet correct worden ontvangen aan de ontvangstbalie.

Hoewel bij bevestiging van de inschrijving een duidelijke reisweg naar de juiste ingang wordt gevoegd, wordt de klacht toch als gegrond beschouwd omdat bij de hoofdingang te weinig bewegwijzering wordt voorzien naar de ingang voor de sportkampen. Ook de niet correcte ontvangst is gegrond. Dit mag niet gebeuren. Het niet-ontvangen van de brief is ongegrond, gezien dit niet de verantwoordelijkheid van Bloso kan zijn.

Genomen maatregelen:

- ◆ Het bedrag dat werd betaald om het domein te kunnen verlaten werd terugbetaald
- ◆ De bewegwijzering naar de 'ingang sportkampen' aan de hoofdingang werd aangepast

Klacht 13

Klacht van een school over het niet-professioneel gedrag van een Bloso-monitrice tijdens het muurklimmen.

Een ontvankelijke en geponde klacht.

Genomen maatregel:

- ◆ De sportmonitrice werd hierover aangesproken door de sporttechnisch verantwoordelijke van het Bloso-centrum. Onprofessioneel gedrag kan niet.

Klacht 14

Klacht over het invoeren van een betaalsysteem voor de parking in een Bloso-centrum. Een onontvankelijke klacht omdat het hier over de eigen regelgeving van het Bloso-centrum gaat.

Klacht 15

In een Bloso-centrum staan bij één van de zij-ingangen bordjes met de tweetalige tekst “Verboden toegang – passage interdit”. De burgemeester van Hofstade klaagt dit aan en vraagt of er iets kan worden gedaan.

Een ontvankelijke en gegronde klacht.

Genomen maatregel:

- ◆ De tweetalige bordjes werden verwijderd.

2. Bespreking van de mondelinge klachten

In de Bloso-procedure voor klachtenbehandeling werd opgenomen dat mondelinge klachten tijdens Bloso-evenementen niet worden geregistreerd.

Bloso organiseert jaarlijks tientallen sportpromotionele acties en evenementen. Op provinciaal en Vlaams niveau zijn dit de Seniorensportdagen (5), de Doe-aan-Sportbeurzen (6) en de Provinciale Jeugdsportevenementen (13). Voor de promotie van specifieke sporttakken waren er in 2008 meer dan 10 acties op Vlaams niveau (Sporttak in de Kijker, Dé Watersportdag, het Megabeachvolleyfestival, Vlaanderen Wandelt, De Zomer Sportpromotietoer...). In samenwerking met de Stichting Vlaamse Schoolsport worden vier grote acties op Vlaams niveau georganiseerd, namelijk Sportprikkel, de Vlaamse Veldloopweek voor Scholen, de Avonturentrophy voor Scholen en de Gordel voor Scholen. Daarnaast zijn er nog de eigen organisaties zoals De Gordel en De Sportdag voor Ambtenaren. De 13 Bloso-centra zijn het ganse jaar door bezet met de Bloso-sportkampen, schoolsportdagen, stages, clubtrainingen- en wedstrijden... en tellen meer dan 150.000 overnachtingen per jaar. De Vlaamse Trainersschool organiseert jaarlijks meer dan 450 opleidingen in diverse sporttakken.

Tijdens deze organisaties komt Bloso rechtstreeks in contact met de burger. De omstandigheden zijn van die aard dat het onmogelijk is om mogelijke mondelinge klachten te registreren en/of voor de behandeling van deze klachten een procedure uit te schrijven.

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 Bloso-outfit. Deze mondelinge klachten worden meestal ter plaatse en tot tevredenheid van iedereen opgelost.

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.

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 2008 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 al deze gevallen fungeert het Bloso als doorgeefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen. Deze klachten worden niet geregistreerd.

Uit de ingediende schriftelijke klachten blijkt dat het, net zoals bij de mondelinge klachten, meestal gaat over klachten waarvoor geen structurele maatregelen kunnen worden genomen om ze in de toekomst te voorkomen. In praktisch alle gevallen is de reden van de klacht eigen aan de organisatie of het evenement op dat ogenblik. De reden van de klachten is dan meestal ook dat de klagers zich onheus behandeld of bejegend voelen.

De klacht van de worstelclub valt op omdat dezelfde klacht via liefst drie verschillende kanalen werd ingediend. Aan het vredegerecht in Roeselare, aan het kabinet van de Vlaamse minister van Sport én aan de Vlaamse Ombudsdienst werd in antwoord op deze klacht door het Bloso telkens hetzelfde antwoord gegeven, gestaafd met dezelfde decretale argumenten. Blijkbaar is het niet evident om klagers te overtuigen dat in het

geval van subsidiedossiers Bloso zich aan een decretale wetgeving dient te houden. Bloso beschouwt deze klacht als volledig afgehandeld.

Ook de klacht over de aangeboden leerstof in de cursus Ju-Jitsu wordt als afgehandeld beschouwd. In haar antwoord legt de Vlaamse Trainersschool duidelijk uit hoe en door wie deze leerstof wordt samengesteld en aan welke regelgeving de Vlaamse Trainersschool zich in deze moet houden. Natuurlijk blijft dit aanvechtbaar en kan de klacht worden herhaald. De Vlaamse Trainersschool laat weten dat haar standpunt in deze niet zal veranderen.

4. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

De concrete maatregelen die naar aanleiding van de gegronde en deels gegronde klachten werden genomen, zijn in het hoofdstuk “Bespreking van de schriftelijke klachten” vermeld.

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Opera, Van Ertbornstraat 8, 2018 ANTWERPEN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	44

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	44
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	14

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:	35
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	

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:	9

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	44
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

° categorie-indeling van plaatsen / prijzenpolitiek : 16 ongegrond

Hoewel het geen sinecure is om onze historische zalen in Antwerpen en Gent in te delen in 9 verschillende prijscategorieën, zijn we daarbij niet over één nacht ijs gegaan. De klachten waren dan ook allemaal ongegrond.

° locatie waar voorstellingen doorgaan: 4 ongegrond

Deze klachten gingen allemaal over de voorstellingenreeks die we speelden in de, bij ons publiek erg onpopulaire, Stadsschouwburg. Maar behalve die “onpopulariteit” zijn er geen redenen om deze klachten ontvankelijk te verklaren.

° inhoudelijke samenstelling van de abonnementsreeksen: 5 ongegrond

Een aantal mensen had opmerkingen over het ontbreken van bepaalde voorstellingen in hun abonnement. Wij streven telkens een zo goed mogelijke samenstelling van onze abonnementsformules na en introduceerden afgelopen seizoen zelfs een aantal nieuwe formules. Maar uiteraard kunnen niet alle reeksen alle titels bevatten. Deze klachten waren dus ongegrond.

° vraag tot terugbetaling omwille verschillende redenen: 8 ongegrond

Deze klachten kwamen binnen n.a.v. een specifieke voorstelling van *The Rape of Lucretia*, die omwille van zware sneeuwval een klein uur te laat begon. Van de mensen die de voorstelling niet konden bereiken omwille van de verkeersellende, vroegen er 8 om terugbetaling. Uiteraard kan de Vlaamse Opera daarvoor niet verantwoordelijk worden gesteld: de voorstelling is, zij het met vertraging, wel gewoon doorgegaan.

° onleesbaarheid van boventiteling: 3 gegrond

Om alle plaatsen op de parterre zicht te bieden op de boventiteling, werden er twee extra boventitelingsbalken onder de balkons gemonteerd, maar het was niet gelukt om dat project voor de eerste twee producties na de heropening klaar te krijgen. Deze klachten waren dus gegrond en de mensen hebben een sorrybon van ons gekregen.

° inhoudelijke opmerkingen over programma en programmabrochure : 2 ongegrond, 2 gegrond

Naast twee ongegronde klachten over teksten in onze programambrochure, ging het om de samenstelling van het afscheidsconcert van onze voormalige intendant Marc Clémeur. Hoewel dat was aangekondigd als een concert, was bij het uiteindelijke programma de verhouding tussen muziek en toespraken een beetje zoek. De mensen die hierover hebben geklaagd zijn terugbetaald.

° technische/logistieke problemen : 3 gegrond

Het ging hier om klachten over een ingezakte stoel, lawaaihinder tijdens de voorstelling en een probleem met plaatsen die niet beschikbaar waren door de uitbreiding van de orkestbak. Al deze mensen kregen een sorrybon. Uiteraard werden ook de problemen zelf aangepakt.

° geldigheid kortingskaart : 1 gegrond

Het ging hier om een misverstand, waarbij een bepaalde kortingskaart, die volgens de afspraken met de uitgever van de kaart, recht gaf op een korting, toch niet werd aanvaard door de mensen van ons bespreekbureau. Het prijsverschil werd gewoon terugbetaald en de bespreekbureaus kregen nogmaals een briefing over de geldende kortingen.

De gegronde klachten vallen allemaal in de categorie “andere”, aangezien ze niet in één van de andere categorieën ingeschaald kunnen worden.

3. Klachtenbeeld 2008

De inhoud van de klachten ligt in het verlengde van de afgelopen jaren. Uiteraard blijven we elke klacht grondig onderzoeken en indien de klacht ontvankelijk is, zorgen we er enerzijds voor dat de klant een compensatie krijgt voor het “geleden leed” en proberen we, in de mate van het mogelijke, een definitieve oplossing voor het probleem te zoeken. De klachten zijn voor ons dus een blijvende stimulans om nog beter te doen in de toekomst.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Ons publiek is over het algemeen nog steeds erg tevreden over voorstellingen en ontvangst. Zelfs in de klachtenbrieven komt dat vaak aan bod. We zullen wel blijven proberen om onze interne en externe communicatie nog beter op elkaar af te stemmen, zodat we daar kunnen anticiperen op mogelijke pijnpunten.

Door de invoering van een nieuwe managementstructuur moet het pro-actief vermijden van klachten én het zorgen voor een voor alle partijen aanvaardbare oplossing, nog efficiënter kunnen gebeuren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De functies van klachtencoördinator en klachtenbehandelaar worden nu ingevuld door 1 persoon. Er wordt nog steeds naar gestreefd om de klachten binnen de 2 à 3 weken te beantwoorden.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Communicatie VRT - Klantendienst

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3.545

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3537
	meer dan 45 dagen:	8
	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:	4.263
---------------------------------------	-------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3.545
	deels gegrond:	
	ongegrond:	718

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3.144
	deels opgelost:	
	onopgelost:	401

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:	8
Ontoereikende informatieverstrekking:	551
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2.986

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:	49
	mail:	3.392
	telefoon:	103
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3.381
	via kabinet:	6
	via Vlaamse ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld:	150
	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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008

Algemeen

In 2008 heeft de VRT de extra inspanningen voor een correcte behandeling van klachten, waarmee de omroep het jaar voordien was gestart, voortgezet en waar mogelijk nog verbeterd. Met behulp van zijn interne website heeft de VRT het nut van de klachtenprocedure uitgebreid en op een positieve manier onder de aandacht van het personeel gebracht. Bovendien lanceerde het personeelsblad *Joost*, in 2008 nog tot beste personeelsblad bekroond, de rubriek *Mail van de maand*. In die rubriek wordt de belangrijkste en/of meest opmerkelijke klacht van de maand gepubliceerd, vergezeld van het antwoord met de aangeboden oplossing.

Het contactmodulesysteem van de VRT, dat deel uitmaakt van een ruimere webselfservice en al langer bestond, is in 2008 op de volgende websites geïmplementeerd:

- deredactie.be (de vernieuwde website van VRT Nieuws)
- vrt.be
- [radio 1.be](http://radio1.be)
- ketnetkick2.be (een subsite van Ketnet.be met interactieve spelletjes voor kinderen)

Dat betekent dat sinds eind 2008 zeven van de twaalf VRT-sites en één subsite gebruikmaken van het contactmodulesysteem. Begin dit jaar is het systeem ook geïmplementeerd op de website van MNM, de jongste radiozender van de VRT. Binnenkort wordt het bovendien toegepast op de websites van de andere radiozenders en op enkele belangrijke subsites (cf. Concrete realisaties en voorstellen).

In 2008 investeerde de VRT in een geconsolideerde database voor het contactmodulesysteem, waardoor zowel een globale rapportering (voor heel de VRT) als een specifieke rapportering (per net/afdeling/medewerker/contacttype/onderwerp/dag) mogelijk wordt. Momenteel werken 117 medewerkers van de VRT met het systeem, dat hen in staat stelt om alle contacten (en klachten) zo snel mogelijk te behandelen. Met het systeem kunnen de klachten ook extern worden doorgestuurd (bijvoorbeeld naar productiehuizen) terwijl ze gelinkt blijven aan de VRT-database. Op die manier kunnen extern behandelde vragen en klachten door de VRT opgevolgd en gerapporteerd worden.

De klantendienst van de VRT, die deel uitmaakt van de dienst Communicatie, coördineert de klachtenrapportering. De dienst brengt elke week verslag uit van de klachten aan de individuele netten en elke maand rapporteert de klantendienst aan de directie met een globaal overzicht van de klachten die aan de VRT gericht werden.

Daarnaast beheert en onderhoudt de klantendienst de kennisbanken op de websites. Verder worden telefonische en schriftelijke klachten door de klantendienst gecoördineerd, in kaart gebracht en waar nodig ook behandeld.

Met de huidige procedure is belangrijke vooruitgang geboekt wat de opvolging van klachten betreft:

- Het aantal geregistreerde klachten is gestegen omdat meer diensten en afdelingen werken volgens de voorgeschreven klachtenprocedure.
- De mediagebruiker wordt door de kennisbanken op de websites beter en sneller geïnformeerd; ook wanneer er problemen zijn.
- De regelmatige updates van de kennisbanken hebben ervoor gezorgd dat de klantendienst aanzienlijk minder mails ontvangt die behandeld moeten worden.
- De klachten komen dankzij het systeem rechtstreeks bij de juiste persoon of afdeling terecht, waardoor ze sneller kunnen worden behandeld.
- Door de wekelijkse rapportering aan de netten, kunnen de netten snel overgaan tot acties om verbeteringen en oplossingen aan te bieden.
- De klachten worden automatisch geregistreerd.
- Het aantal felicitaties van mediagebruikers die eerder een klacht hadden, neemt toe (klanttevredenheid).

Klachten: inhoudelijke categorieën

Categorieën van klachten (mail, brief, telefoon) en hun aantal:

• Programmagerelateerd	889
• IT-technisch	905
• Analoge afschakeling	279
• Derden	151
• Programmering	971
• Neutraliteit/objectiviteit/morele klachten	158
• Personen	54
• Varia	138

Klachtenbeeld 2008

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

1. Programmagerelateerd

- De mediagebruikers storen zich wel eens aan uitspraken van schermgezichten en radiostemmen en aan hun taalgebruik op de radio, de televisie en in videofilmjes op de websites. Daarnaast ergeren sommigen zich aan de spelformules van quizprogramma's of aan de inhoud van interactieve fora zoals blogs. Vaak gaat het om persoonlijke meningen en zijn de klachten ongegrond.
- Een tweede groep klachten heeft betrekking op taalfouten op websites en in ondertitels en op inhoudelijke fouten bij de berichtgeving.

- Een derde groep klachten komt van kijkers, luisteraars en websitegebruikers die zelf (al dan niet interactief) hebben deelgenomen aan quizzen en spelprogramma's. In de meeste gevallen gaat het om klachten over incorrecte antwoorden, die de eindscore van de mediagebruikers negatief hebben beïnvloed.
- Het grootste deel van de programmagerelateerde klachten heeft betrekking op de aard en het onderwerp van programma's. In de meeste gevallen klagen de mediagebruikers over de vooringenomenheid bij de opbouw van reportages, onvolledige duiding, oppervlakkigheid en een eenzijdige weergave van het onderwerp, wat beïnvloeding van de kijkers in de hand zou werken.

2. IT/technisch/transmissie

- Het PDC-probleem blijft ook in 2008 voor een stroom van klachten zorgen. Het probleem is ontstaan toen de VRT in 2007 een nieuw uitzendsysteem (MER) in gebruik nam voor Eén en in 2008 voor Canvas en Ketnet. De omschakeling veroorzaakt problemen bij het opnemen van programma's op video via de PDC-code. Het probleem is complex omdat verschillende factoren een rol spelen en omdat er een externe leverancier bij betrokken is. Het oplossen van het PDC-probleem via teletekst veroorzaakt bovendien andere fatale problemen in het systeem, waarbij zelfs de televisie-uitzendingen in het gedrang komen.

Het PDC-probleem is in kaart gebracht en de VRT-technici zoeken samen met de externe leverancier naar een oplossing die voor alle betrokken diensten bevredigend is. In de loop van 2008 stelde de klantendienst wel vast dat er in verhouding minder klachten waren dan in dezelfde periode het jaar voordien. De oorzaak ligt enerzijds bij het verlies van het vertrouwen van de mediagebruiker in het systeem en anderzijds met het toenemende aantal digitale kijkers, voor wie PDC overbodig is.

- Een tweede grote groep technische klachten heeft betrekking op de nieuwsuitzendingen op radio en tv en op de website van de nieuwsdienst, deredactie.be. Bij de vernieuwing van die website in januari 2008 werd het aanbod uitgebreid met een groot aantal video- en audiofragmenten. De vernieuwing zorgde voor onvrede bij gebruikers die geconfronteerd werden met traag inladende fragmenten, browserproblemen enzovoort. Op radio en televisie zorgde een nieuw technisch systeem voor kleine en grote uitzendproblemen. Er werd een lijst gemaakt van alle storingen die zich geregeld voordoen.
- De televisieklachten hadden vooral betrekking op problemen met de geluidsmix van programma's, het uitzenden van verkeerde trailers of aankondigingen (die gestuurd worden door het nieuwe uitzendsysteem), ondertitelingsproblemen via 888 en transmissieproblemen met DVB-T.

De radioklachten hadden onder meer betrekking op het afschaffen van de middengolffrequentie (540), waarover geklaagd werd door Radio 2-luisteraars in het anderstalige landsgedeelte. Verder waren er ook klachten over de RDS-gestuurde verkeersinformatie, die nieuwsuitzendingen op andere zenders onderbrak, over

- transmissieproblemen met DAB en over ontvangstproblemen van Radio 1 in de Brusselse tunnels.
- Klachten over de internettoepassingen van de VRT hadden meestal betrekking op links die niet werkten, video's niet openen, livestreams die niet werkten, registratie- en installatieproblemen bij *KetnetKick1* en tal van serverproblemen.

3. Analoge afschakeling

- Vanwege het specifieke en eenmalige karakter van de analoge afschakeling en de samenwerking voor de communicatie met de Vlaamse overheid, wordt de analoge switch-off hier apart belicht. Op 3 november schakelde de VRT in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap over van analoge uitzendingen naar digitale uitzendingen voor antennekijkers. Het ging om een technische ingreep die een verwachte klachtenstroom op gang bracht. Toch bleef het aantal klachten lager dan verwacht door de goede voorbereiding, de goede communicatie en de samenwerking met de infolijn van de Vlaamse overheid.

4. Derden

De VRT krijgt ook een nieuwe soort klachten waarvan de oorzaak bij derden ligt.

- De klachten gaan hoofdzakelijk over transmissieproblemen bij de leverancier van de kabelkijkers. De VRT neemt die klachten ter harte omdat ze het imago van de openbare omroep kunnen beschadigen. De kijker ziet immers niet meteen de link met de distributeur wanneer er iets fout loopt in het transmissieproces.
- Ook de digitale evolutie genereert nieuwe klachten aan het adres van de VRT, terwijl de eindverantwoordelijkheid voor het ontbreken van programma's in het *Net gemist/Ooit gemist*-aanbod eigenlijk bij de distributeurs ligt.

5. Programmering

- De meeste programmeringsklachten hebben betrekking op het niet respecteren van de aangekondigde uitzendtijden. Programma's die te vroeg of te laat beginnen, zijn een bron van ergernis voor de televisiekijkers.
- Een andere groep klachten komt van kijkers die het niet eens zijn met de uitzendingen van bepaalde programma's. In 2008 ging het vooral om Eén-kijkers die het late uitzenduur van bepaalde programma's betreurden. Ook het plots stopzetten van bepaalde fictiereeksen aan het begin van een nieuw televisieseizoen, zorgde voor negatieve reacties.
- Het onderbreken van de gewone programmering voor rechtstreekse sportuitzendingen zorgde vooral in de zomer voor talloze klachten van Eén-kijkers.

- Het plusaanbod, dat enkel voor digitale kijkers beschikbaar is, bracht een klachtenstroom op gang bij de analoge kijkers. De piek lag op 11 november, toen de herdenking van negentig jaar WO I op Eén+ werd uitgezonden en dus niet door iedereen bekeken kon worden. De DVB-T-kijkers, die sinds 3 november enkel Canvas+ en Ketnet+ kunnen ontvangen, voelen zich bovendien gediscrimineerd omdat ze het aanbod van Eén+ voorlopig nog niet kunnen ontvangen.

6. Neutraliteit/objectiviteit/morele klachten

- Deze klachten zijn hoofdzakelijk aan de nieuwsdienst gericht. Kijkers, luisteraars en surfers klagen over een niet-neutrale berichtgeving en over het niet aan bod laten komen van alle mogelijke partijen in duidingsprogramma's.
- De manier waarop historische of wetenschappelijke feiten worden behandeld in documentaires, zorgt geregeld voor klachten. De klachten gaan vooral over aangekochte documentaires.
- Er zijn ook morele klachten, die verband houden met overtuigingen van de mediagebruikers of met acties en programma's die niet overeenkomen met de waarden van de VRT. Een VAR-trailer ter promotie van een onkruidverdelger strookt bijvoorbeeld niet met het Kyotoproject van de VRT.

Ouders sturen ook klachten als er geweld te zien is op televisie of wanneer er bepaalde onthullingen worden gedaan op momenten dat veel kinderen tv-kijken.

Lifestyleprogramma's als *De naaktkalender* lokten zowel verontwaardiging als felicitaties uit.

Sommige klachten komen van mensen die zich benadeeld voelen omdat ze naamgenoten zijn van personages die in programma's in een negatief daglicht stonden.

Verder zorgen ook uitspraken van stand-upcomedians en presentatoren over levensbeschouwelijke zaken en andere maatschappelijke onderwerpen geregeld voor klachten, omdat kijkers en luisteraars vinden dat die uitspraken niet stroken met de waarden van de VRT.

7. Personen

- Klachten over personen hebben betrekking op presentatoren en andere schermgezichten en gaan meestal over hun taalgebruik, uitspraken, houding, kleding en omgang met gasten in het programma. Het grootste deel van die klachten is ongegrond.

8. Varia

- Een klein aantal klachten gaat over VAR-trailers die verkeerde informatie bevatten. Zo was er bijvoorbeeld een oproep om taxushagen in te leveren in containerparken, terwijl niet alle containerparken aan de actie deelnamen. Sommige mensen voelen zich door die trailers verkeerd geïnformeerd door de VRT.
- Er zijn ook klachten van mediagebruikers die deelnemen aan wedstrijden op de websites van de VRT en achteraf hun prijs niet ontvangen. Meestal gaat het om prijzen uit ruilovereenkomsten, waarbij de prijzen door externe bedrijven worden geleverd.
- Kijkers en luisteraars die niet over een internetaansluiting beschikken, voelen zich gediscrimineerd omdat enkel via de website aan wedstrijden kan worden deelgenomen.

Concrete realisaties en voorstellen

- 2008 was het tweede jaar dat klachten bij de klantendienst gecentraliseerd werden. Een deel van de klachten kwam binnen via de postbus klachtenprocedure@vrt.be (25%), maar het grootste deel kwam via het contactmodulesysteem (75%).
- De maandelijkse rapportering aan de directie is ook in 2008 voortgezet. Die rapportering leverde concrete actieplannen op.
- Daarnaast wordt wekelijks gerapporteerd aan elk net apart om waar mogelijk zeer snel tot verbeteringsacties te kunnen overgaan. Dat draagt bij tot een aanzienlijke verbetering van de klanttevredenheid.
- De installatie- en registratieproblemen met het *KetnetKick*-spel hebben ertoe geleid dat in oktober 2008 een volledig nieuw en gebruiksvriendelijk *KetnetKick2*-spel is gelanceerd. Voor de bouw van de nieuwe versie werd rekening gehouden met de klachten over de eerste versie, tot grote tevredenheid van de gebruiker.
- De nieuwe website van VRT Nieuws die begin 2008 gelanceerd werd, genereerde een stroom van klachten. De nieuwe technische mogelijkheden op de website (zoals de aanwezigheid van audio- en videofragmenten) en de nieuwe look-and-feel zorgden voor problemen bij gebruikers met verschillende software-installaties. De klachten over de website werden door de IT-ontwikkelaars uitvoerig geëvalueerd en hebben geleid tot belangrijke aanpassingen op de website.
- Ook de klachten over de RDS-gestuurde verkeersinformatie werden ter harte genomen. De verkeersinformatie werd oorspronkelijk gestuurd door Donna omdat die zender door zijn korte nieuwsbulletin het snelst de luisteraars kon bereiken na het nieuws. Op andere zenders met langere nieuwsuitzendingen, zoals Radio 1 en Klara, liep de verkeersinformatie daardoor door het nieuws. Naar aanleiding van de klachten werd beslist om de verkeersinformatie door Radio 1 te laten sturen.

- Klachten over beschadigde merchandisingproducten leidden tot snel overleg met de distributeurs om een oplossing aan te bieden in de vorm van een gratis exemplaar. Klanten werden meteen per e-mail op de hoogte gebracht van de beslissing.
- DVB-T-kijkers vroegen van bij de aanvang van de analoge switch-offcampagne om als digitale kijkers ook het Canvas+-aanbod te kunnen ontvangen. De VRT heeft dat technisch kunnen realiseren vanaf de aanvang op 3 november 2008 en streeft ernaar om ook het Eén+-aanbod eind 2009 te kunnen aanbieden aan DVB-T-kijkers.
- Door een technisch probleem met de straalverbinding konden de DVB-T-kijkers die voor hun ontvangst afhankelijk waren van een bepaalde zendmast, één avond niet naar televisie kijken. Ze moesten daardoor een aflevering van een fictiereeks missen. De VRT heeft de aflevering, tot grote tevredenheid van de kijkers, binnen de week herhaald via de plusformule.
- Aan de analoge afschakeling is samen met de Vlaamse overheid een grondige en doeltreffende communicatievoorbereiding voorafgegaan. Daardoor bleef het aantal reacties en vragen lager dan verwacht. De dienst transmissie van de VRT en de klantendienst bleven stand-by om telefonische klachten van kijkers op te vangen.
- De eerste aflevering van een nieuwe fictiereeks leverde klachten op over de verstaanbaarheid van de dialogen. Er werd meteen overleg gepleegd met de programmamakers en de geluidsbalans werd herwerkt voor de volgende afleveringen.
- Bij populaire realityreeksen die al enkele jaren oud zijn, wordt bij herhalingen rekening gehouden met de huidige situatie van de acteurs. Items worden niet meer uitgezonden als zij dat niet willen. Op die manier werden sommige stukken van *Het leven zoals het is: politie* aangepast.
- Sommige mensen hebben problemen met de ontvangst van Radio 1, maar omdat het probleem complex is en in de hand wordt gewerkt door verschillende factoren, was een oplossing niet meteen mogelijk. Daarom heeft Radio 1 zelf een uitzending gewijd aan de ontvangstproblematiek, om de luisteraars te informeren. Door zelf te communiceren over de klachten, kan de VRT op meer begrip rekenen.
- Wanneer de VRT een fout heeft gemaakt, neemt hij zijn verantwoordelijkheid door dat openlijk te erkennen. Het feit dat de herdenking van negentig jaar WOI live werd uitgezonden op de digitale plusstroom, lokte veel negatieve reacties uit. De erkenning van die inschattingfout werd meteen gecommuniceerd via alle media, net als de beslissing om de *Plat préféré* over Hitler niet uit te zenden.
- Dringende programmawijzigingen worden zeer snel op de websites en op teletekst aangekondigd om klachten te voorkomen. Op de kennisbanken van de websites wordt meer uitleg gegeven bij programmawijzigingen. Ook dat voorkomt klachten

van televisiekijkers.

- De klantendienst volgt dagelijks de klachten op voor alle netten die de contactmodule op hun website hebben geïnstalleerd. Door de dagelijkse opvolging van de klachten worden problemen veel sneller aangepakt.
- Tweedelijnsklachten over het ontbreken van programma's in het digitale aanbod van de distributeurs worden meteen aan de verantwoordelijken doorgespeeld. Indien nodig, wordt overlegd over een compensatie voor de mediagebruikers.
- De juridische dienst van de VRT staat de klantendienst met raad en daad bij voor het doeltreffend behandelen van klachten en het filteren van klachten die niet voor de VRT, maar voor andere partners of organisaties bestemd zijn.
- In 2008 kreeg de VRT de Customer Award van de leverancier van het contactmodulesysteem vanwege het hoge voldoeningcijfer dat met de webservice werd behaald.

Plannen klachtenbehandeling 2009

- De webservice, waarvan de contactmodule deel uitmaakt, werd begin 2009 geïnstalleerd op de website van de nieuwe radiozender MNM. De contactmodule maakt de registratie en centralisatie van contacten en klachten mogelijk. De klantendienst beheert het systeem, waardoor er enerzijds een globaal overzicht is voor heel de VRT en anderzijds een gedetailleerd overzicht per net en per afdeling.
- In de loop van 2009 zal het contactmodulesysteem geïmplementeerd worden op de websites waar dat vandaag nog niet het geval is: Radio 2, Klara, Studio Brussel en RVI.
- De VRT streeft ernaar om het systeem op alle websites te laten draaien. Daardoor wordt het mogelijk om alle binnenkomende contacten te registreren en te rapporteren.
- Door het contactmodulesysteem komen contacten rechtstreeks bij de juiste medewerker, waardoor ze ook daadwerkelijk sneller worden behandeld. Daarom wordt nagedacht over de mogelijkheid om de contactmodule ook op belangrijke subsites als 888 en internetradio te implementeren.
- Het contactmodulesysteem van de televisiewebsites, dat het eerst werd ingevoerd, zal in 2009 grondig geëvalueerd worden. De bedoeling is om de kennisbanken, waarin zo veel mogelijk nuttige informatie gestructureerd wordt aangeboden, nog te optimaliseren en verbeteren waar het kan.

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **DEPARTEMENT WERK EN SOCIALE ECONOMIE**

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:	21

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

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

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	2
	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:	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.

Inspectie :

- aantal ongegronde klachten : 2

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Voor burgers of ondernemingen is de bevoegdheidsverdeling tussen de federale sociale inspectiediensten en de Inspectie Werk en Sociale Economie niet steeds duidelijk. Burgers of ondernemingen zijn zich ook niet steeds van de uitgebreide bevoegdheden van inspectiediensten, wat soms aanleiding kan geven tot vragen bij inspectiecontroles.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA VLAANDEREN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	11
	meer dan 45 dagen:	11
	gemiddelde:	47

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	24
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	21
	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:	3
Afdoende motivering:	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	3
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	2
Correcte bejegening:	4
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	5
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	1
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:	5
	mail:	18
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	16
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	4

2. Inhoud van de klachten

Zie punt 3.

3. Klachtenbeeld 2008

De klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – SYNTRA Vlaanderen kreeg in 2008 25 klachten te verwerken. Daarvan was er 1 klacht anoniem, en bijgevolg onontvankelijk. De ontvankelijke klachten hadden vooral te maken met de werking van de SYNTRA. Van vier klachten zag het centrum snel de fout in. Het centrum zette de zaken recht, met direct succes. Veertien klachten vereisten meer onderzoek, bevraging en mogelijk hulp vanwege de centrale of decentrale diensten. Een aantal van deze klachten vinden een uitweg in de raad van bestuur en gaan vooral over interpretaties van C-proeven, de uitrusting van ateliers... Vier klachten betroffen het inschakelen van een incassobureau en de niet-terugbetaling van verkeerdelijk geïnde inschrijvingsgelden. Eén klacht had te maken met de hoogte van de inschrijvingsgelden. Een laatste klacht betrof het niet erkennen van het SYNTRA getuigschrift of diploma bij de aanwerving door de overheid. In dit klachtenbeeld zijn ook de klachten aan de raad van bestuur mee opgenomen.

In 2004 werd een meldingsplicht voorzien voor klachten die in het kader van een administratieve procedure beslecht worden (weigering tot inschrijving, betwisting examenuitslag,...) Deze klachten moeten *senso stricto* niet worden gerapporteerd. Vermits via administratieve procedures voor de raad van bestuur echter aanbevelingen worden gedaan met impact op de werking van het ganse SYNTRA netwerk werden deze klachten toch mee opgenomen in de formele rapportering aan de Vlaamse ombudsdienst. Naast administratieve procedures kunnen ook andere klachten worden gemeld. Hier gaat het b.v. om klachten die rechtstreeks op de decentrale dienst worden ingediend. Uit de 75 gemelde gevallen blijkt dat nog steeds heel wat klachten te maken hebben met administratieve formaliteiten, zoals het verloren gaan of te laat bezorgen van attesten of facturen. Andere klachten hebben betrekking op de inhoud en/of kwaliteit van de cursus en het niet geven van correcte informatie daaromtrent. Nog andere klachten betreffen de veiligheid van een lesplaats of de vervalsing van een handtekening.

Globaal kan worden vastgesteld dat de burger minder snel tevreden is met het antwoord op een klacht. Hij vindt in het antwoord op een klacht soms ook bijkomende motieven om de klacht een nieuwe wending te geven. De klachten met betrekking tot de SYNTRA inzake het administratief verwerken van de inschrijvingsgelden (inschakeling incassobureau, niet-terugbetaling) blijven een werkpunt van de SYNTRA voor de toekomst. Het niet erkennen van het SYNTRA getuigschrift of diploma bij de aanwerving door de overheid zou meer aandacht mogen krijgen. De niet gelijkwaardigheid van het SYNTRA getuigschrift of diploma met andere gelijkwaardige opleidingen in het onderwijs is nog altijd geen realiteit. Dit blijft een werkpunt voor SYNTRA Vlaanderen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

In 2008 werd een eerste vergadering met het SYNTRA klachtennetwerk georganiseerd. Ook werd binnen de Raad van Bestuur een werkgroep klachten samengesteld. In 2009 komt het erop aan om de bestaande klachtenprocedure te wijzigen en te implementeren op maat van SYNTRA Vlaanderen en het SYNTRA netwerk

Door de toename van het aantal klachten en de vaststelling dat de indiener minder snel tevreden is met het antwoord moet ook worden nagedacht over een verdere professionalisering van de klachtenbehandeling binnen het SYNTRA

netwerk.

De beslissing van de raad van bestuur inzake het vermijden van mogelijke belangenvermenging bij examens zal worden geïmplementeerd. Dit zal ook gebeuren voor de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst inzake de noodzaak om bij inschrijving te vermelden dat de SYNTRA-certificaten niet gelijkgesteld worden met de diplomaveristen voor overheidsfuncties.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure.

Bijlage 1

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

- 1 **Overeenstemming met het recht:** De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.
- 2 **Afdoende motivering:** De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.
- 3 **Gelijkheid en onpartijdigheid:** Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.
- 4 **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:** De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.
- 5 **Redelijkheid en evenredigheid:** In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.
- 6 **Correcte bejegening:** De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.
- 7 **Actieve dienstverlening:** De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.
- 8 **Deugdelijke correspondentie:** De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.
- 9 **Vlotte bereikbaarheid:** De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.
- 10 **Doeltreffende algemene informatieverstrekking:** De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
- 11 **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:** Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.
- 12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**
- 13 **Redelijke behandeltermijn:** De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.
- 14 **Efficiënte coördinatie:** De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

- 15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer:** In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.



RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT

2008

INHOUDSOPGAVE

	blz.
1. INLEIDING	3
1.1. SITUERING	3
1.2. DOELSTELLING	3
2. KWANTITATIEVE GEGEVENS EN KLACHTENBEELD	3
2.1. STATUS VAN DE KLACHTEN	3
2.2. AANTALLEN PER MAAND EN HISTORIEK	4
2.3. ONONTVANKELIJKHEIDSGRONDEN	5
2.4. MELDINGSMEDIUM	7
2.5. KANAAL (tussenpersoon)	8
2.6. TYPE VERZOEKER	9
2.7. MATE VAN GEGRONDHEID	9
2.8. OMBUDSNORMEN	11
2.9. MATE VAN OPLOSSING	12
2.10. DOMEIN DIENSTVERLENING	13
2.10.1. Details (domeinen)	14
2.10.2. Thema's (A8, pesten, discriminatie)	33
2.11. BEHANDELTERMIJN	47
2.11.1. Ontvangstmelding	48
2.11.2. Oplossingsmelding	48
2.12. BEROEPSPROCEDURE BIJ DE VLAAMSE OMBUDSMAN	50
2.12.1. Aantallen en historiek	50
2.12.2. Type verzoeker	50
2.12.3. Domein dienstverlening	50
2.12.4. Beoordeling 2de-lijnsklachten door de Vlaamse ombudsman	51
2.12.5. Aanbevelingen van de Vlaamse ombudsman	51
2.12.6. Jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst	52
	56
3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE	58
4. CONCRETE REALISATIES EN GEPLANDE ACTIES	59
4.1. NIVEAU DIENSTVERLENING	59
4.1.1. Verbeteracties van algemeen belang	59
4.1.1.1. Arbeidsmarktbeheer	59
4.1.1.2. Competentiecentra	61
4.1.1.3. Functionele ondersteuning	62
4.1.2. Verbeteracties van plaatselijk belang	62
4.1.2.1. Arbeidsmarktbeheer	62
4.1.2.2. Competentiecentra	63
4.2. NIVEAU KLACHTENBEHANDELING	63
4.2.1. Analyse van de antwoordbrieven	63
4.2.1.1. Methodiek	63
4.2.1.2. Resultaten	64
4.2.2. Behandeltermijnen	64
4.2.3. Klantentevredenheid	64
4.2.3.1. Doelstelling	65
4.2.3.2. Methode	65
4.2.3.3. Resultaten	65
4.2.4. Conclusies en doelstellingen voor 2009	65
4.2.4.1. Aandacht voor persoonlijk contact	66
4.2.4.2. Formuleren van verbeteracties	66
	66

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 01.01.08 tot en met 31.12.08.

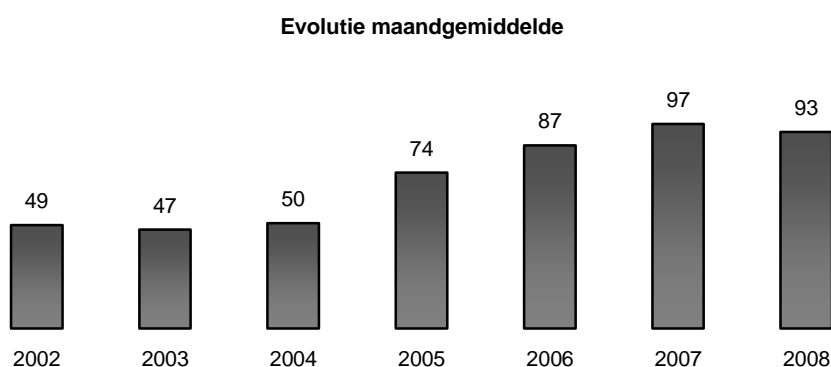
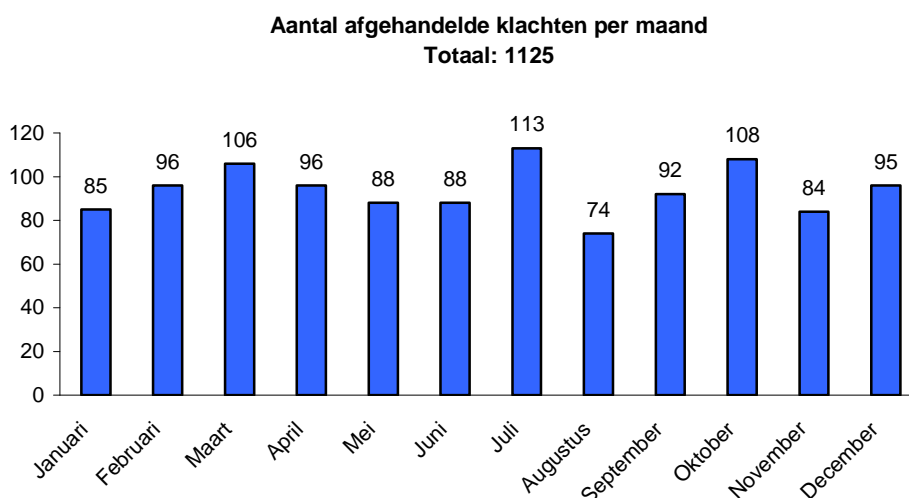
2.1. STATUS VAN DE KLACHTEN

In 2008 handelde de dienst in totaal 1125 klachten af, 136 A8-klachten inclusief (*).

- 13 klachten werden dadelijk bij de melding opgelost;
- 82 klachten bleken niet ontvankelijk te zijn (informatie over de onontvankelijkheidsgronden volgt hierna op blz. 3);
- 1030 klachten waren ontvankelijk.

() Sinds 1 januari 2008 zijn de klachten over gegevenstransmissie naar de RVA, de zgn A8-klachten, geïntegreerd in het 1ste-lijnsklachtenmanagement van VDAB. Ze volgen dezelfde procedure als de 1ste-lijnsklachten, maar worden tevens voor advies aan de Sociaal-Economische Regionale Raad (SERR) voorgelegd.*

2.2. AANTALLEN PER MAAND EN HISTORIEK



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%
2008	93	-3,8	-3,9%

Voor het eerst daalt het aantal klachten.

Deze daling is opvallend omdat de A8-klachten nu wel inbegrepen zijn en dus niet voorkwamen in de cijfers van de voorgaande jaren.

Vermoedelijk houdt de daling verband met de inkrimping van de werkzoekendenpopulatie.

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.

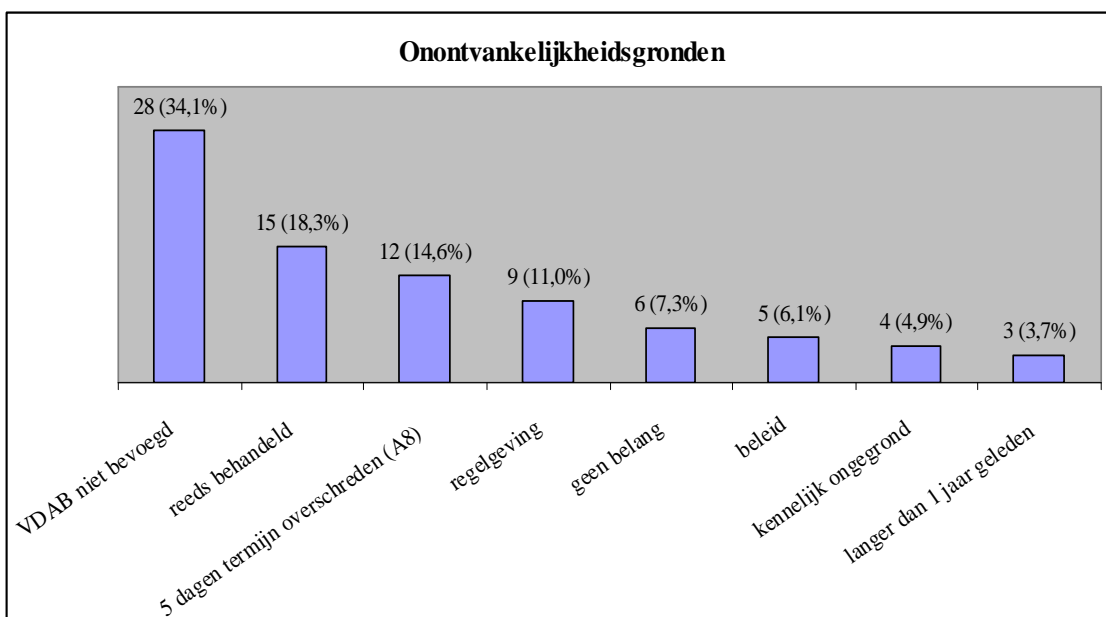
VDAB is niet verplicht klachten te behandelen, die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die reeds werd behandeld, of die betrekking hebben op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

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 juridisch 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.

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.



De meeste onontvankelijkheidsgronden spreken voor zich. Bij 'beleid' en 'regelgeving' hoort meer duiding.

Er zijn 5 niet ontvankelijke klachten over beleidskwesties. Ze gaan over het verschil in besteding van de ESF-gelden tussen VDAB en FOREM, het onthouden aan huisvrouwen van het recht op een tussenkomst in de kosten van een opleiding, de promotiecampagnes voor het technisch onderwijs (ongenuanceerd volgens verzoeker), de vermindering van de tegemoetkoming in de loonkost van werknemers met een handicap vanaf 2012.

Verder zijn er 9 klachten over regelgeving. 12 cursisten dienden een klacht in over de afschaffing van de knelpuntpremie. Er zijn ook klachten over de reiskosten: geen recht op reiskosten om een jobbeurs te bezoeken, vraag naar gratis openbaar vervoer voor alle werkzoekenden, niet akkoord met de voorwaarden om een netabonnement te krijgen.

Nog andere klagers brengen volgende thema's ter sprake: werken en studeren in België, wonen in Nederland: geen recht op opleidingscheques; geen recht op tussenkomst in de loonkost van een werknemer met een arbeidshandicap voor een OCMW; diplomavereisten voor DAC-jobs; systeem van verantwoording treinvertragingen is belastend voor arbeidsgehandicapte cursisten.

Klachtenmanagement verschaftte deze klagers telkens tekst en uitleg bij de beleidskwesties en de toegepaste reglementeringen. Een aantal verzoekers werden doorverwezen naar de Beroepsschriftenprocedure van het Vlaams Parlement, het Beroepenhuis, ... of na ruggespraak opgevangen door de Ombudsman van de NMBS.

Historiek:

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 %
2008	82	7,3 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) 5 dagen-termijn overschreden (A8)	34,1 % 18,3 % 14,6 %

* resultaten hebben betrekking op 7 maanden

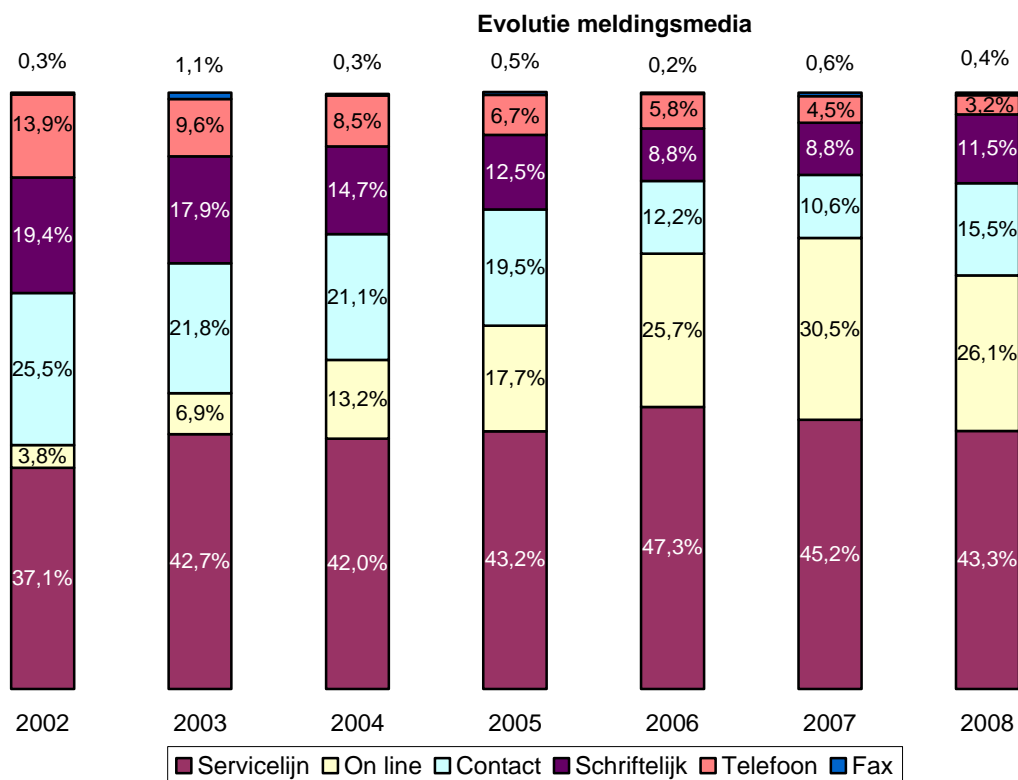
Het aantal onontvankelijke klachten is gedaald ten opzichte van vorig jaar (-14 %). Dat ligt voor de hand, gezien de algemene daling van het aantal klachten. Anderzijds valt op dat de daling van het aantal onontvankelijke klachten groter is dan de algemene daling van het aantal klachten. Ook het aandeel van de onontvankelijke klachten in het totaal aantal klachten is gedaald en bereikt zijn laagste score ooit.

Dit heeft voor een deel te maken met een betere opvolging van de klachten: alhoewel heel wat activiteiten van VDAB verbonden zijn met regelgeving, definiëren meer en meer klachtenbehandelaars de hen toevertrouwde klachten als ontvankelijk en kiezen ze voor een oplossingsgerichte behandeling, meer dan voor een administratieve benadering.

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.



meldingsmedium	aantal klachten 2008
Servicelijn	486
on line	294
schriftelijk	174
contact	130
telefoon	36
fax	5

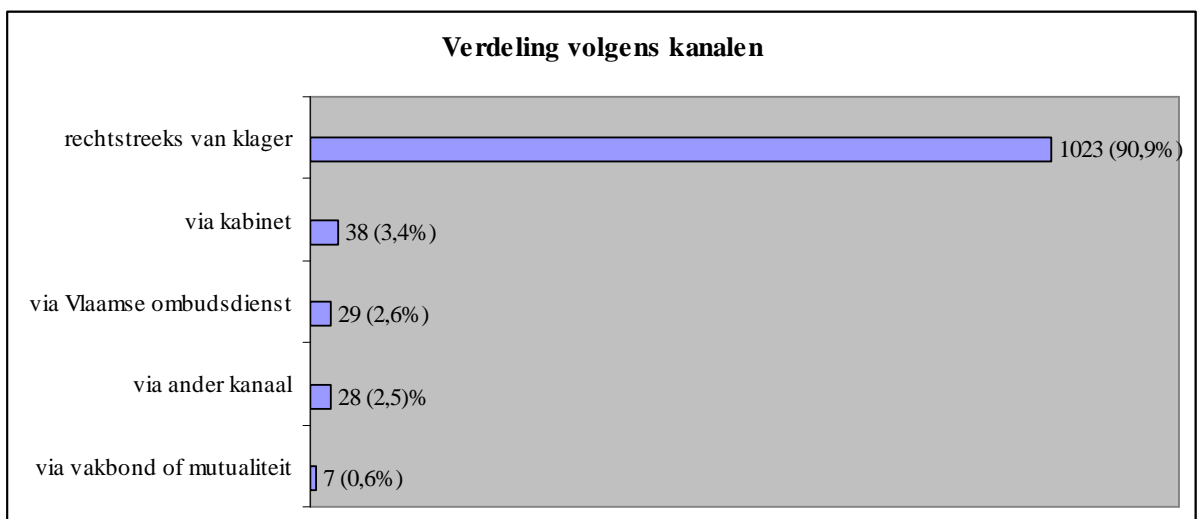
totaal	1125
--------	------

De Servicelijn blijft het meest populaire meldingsmedium, alhoewel het aandeel voor de 2^{de} keer op rij licht afneemt. De klagende klant blijft gevoelig voor de beschikbaarheid van een laagdrempelige, kosteloze en neutrale instantie om klacht in te dienen.

Op de tweede plaats komen de 'on line'-meldingen. De gestage stijging van de snelle communicatie via internet is gestopt en zakt van 30,5 % van de klachten in 2007 naar 26,1 % in 2008.

Het aandeel van de klachten die tijdens een persoonlijk contact met een leidinggevende of een medewerker worden ingediend zit in de lift. Dat is een positieve evolutie. Tijdens een (eerste) persoonlijk contact met de klager kan de boosheid van de klant opgevangen worden en kan de dienst proberen te voorkomen dat een slechte klantervaring massaal gedeeld wordt: 'Repareer eerst de klant, dan de klacht.' (Egbert Jan van Bel in 'Kloteklanten. De klant als noodzakelijk kwaad?'). Ook het aandeel van de klachten die ons per brief bereiken is opvallend gestegen. Dit heeft te maken met de integratie van de A8-klachten in de eerstelijnsbehandeling. Klachten hierover worden schriftelijk ingediend.

2.5. KANAAL (tussenpersoon)



De klagers richten zich meestal persoonlijk tot de dienst, dit is het geval bij 90,9% van de ingediende klachten; dit is iets hoger dan het resultaat in 2007 (87,5 %) en bevestigt de trend van de voorgaande jaren (2006: 89,8 %, 2005: 91,3 %, 2004: 92,0 %, 2003: 98,2 %, 2002: 94 %).

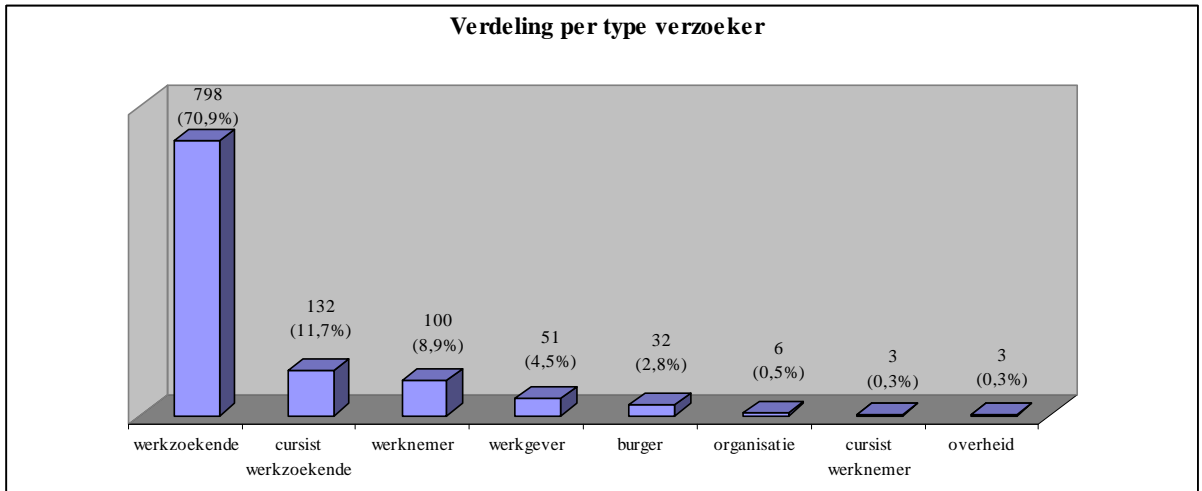
Het aantal klachten dat ons via het kabinet van de voogdijminister bereikt was opvallend toegenomen in 2007 (van 1 % in 2006 naar 5,7 % in 2007). In 2008 nam het aandeel opnieuw af tot 3,4 %.

De overige klachten werden ingediend via de Vlaamse ombudsdienst, via een vakbond of mutualiteit of via een ander kanaal.

De Vlaamse ombudsdienst is door zijn mediabekendheid een belangrijk opvangnet voor klanten die de rechtstreekse weg naar de 1ste lijn niet vinden; niettemin blijft het

aantal door de ombudsman aangebrachte klachten vrij klein voor wat VDAB betreft. De laagdrempeligheid van de VDAB-klachtvoorziening speelt hier ongetwijfeld een rol in.

2.6. TYPE VERZOEKER



Traditiegetrouw zijn het vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden die klachten indienen. We stellen een stijging vast bij de werkzoekenden t.o.v. vorig jaar (van 68,4 % naar 71 %). Dit houdt wellicht verband met het stijgend aandeel van de klachten over 'trajectwerking'.

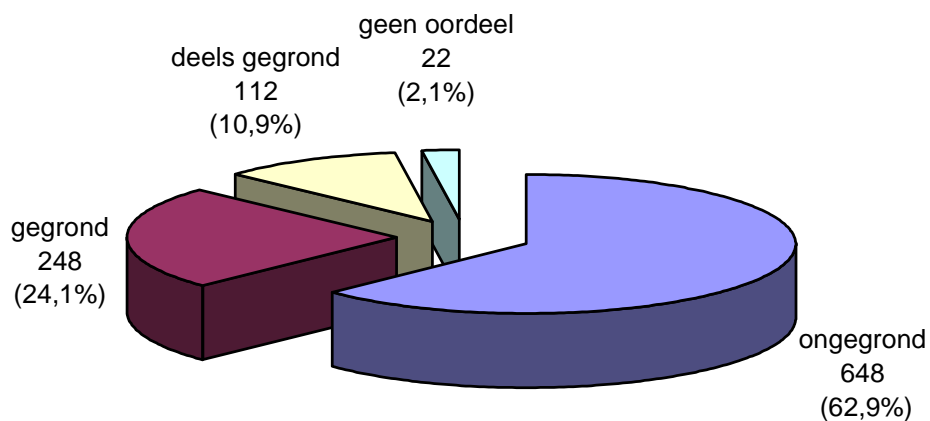
Het aandeel van de klachten vanuit de werkgevershoek is vrijwel op hetzelfde niveau gebleven als in 2007.

Het aandeel van de klachten afkomstig van werknemers, burgers, organisaties en cursist-werknemers, blijft in dezelfde grootteorde als de vorige jaren.

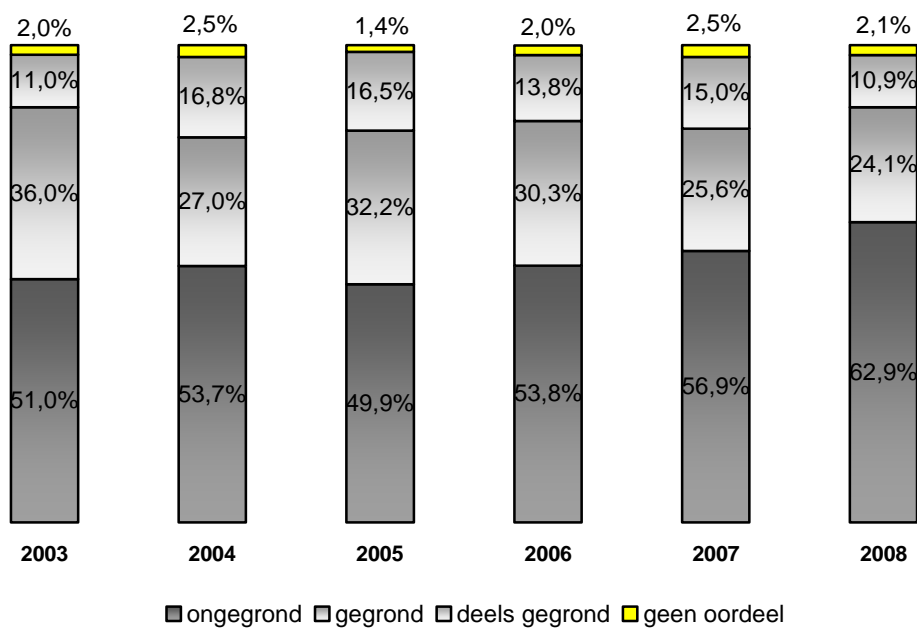
2.7. MATE VAN GEGRONDHEID

Voor de ontvankelijke klachten formuleren klachtenbehandelaars, na afloop van de onderzoeks- en behandelingsfase, 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.

Verdeling volgens grondigheid



Evolutie grondigheid

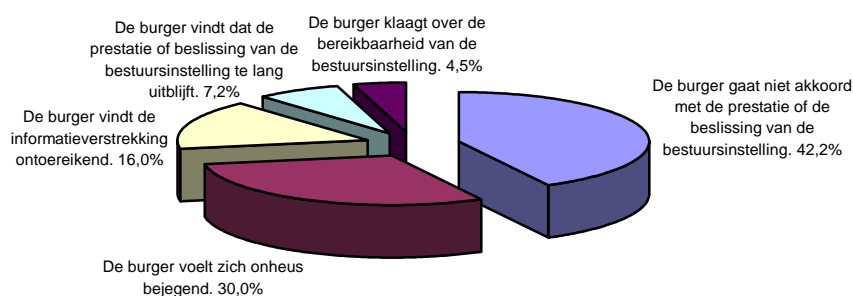


Het aandeel van de ongedronde klachten stijgt van 56,9 % in 2007 naar 62,9 % in 2008. Dit is het hoogste aandeel tot nu toe en omgekeerd zien we een daling bij de gedronde klachten naar het laagste percentage (24,1 %) dat we tot dusver noteerden.

2.8. OMBUDSNORMEN

Iedere gegronde of deels gegronde klacht wordt door de klachtenbehandelaar aan 5 ombudsnormen getoetst met volgend resultaat, inclusief de evolutie sinds 2003:

Verdeling volgens ombudsnormen



In absolute cijfers:

ombudsnorm	aantal klachten 2008
de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling	205
de burger voelt zich onheus bejegend	146
de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	78
de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.	35
de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling	22
totaal	486

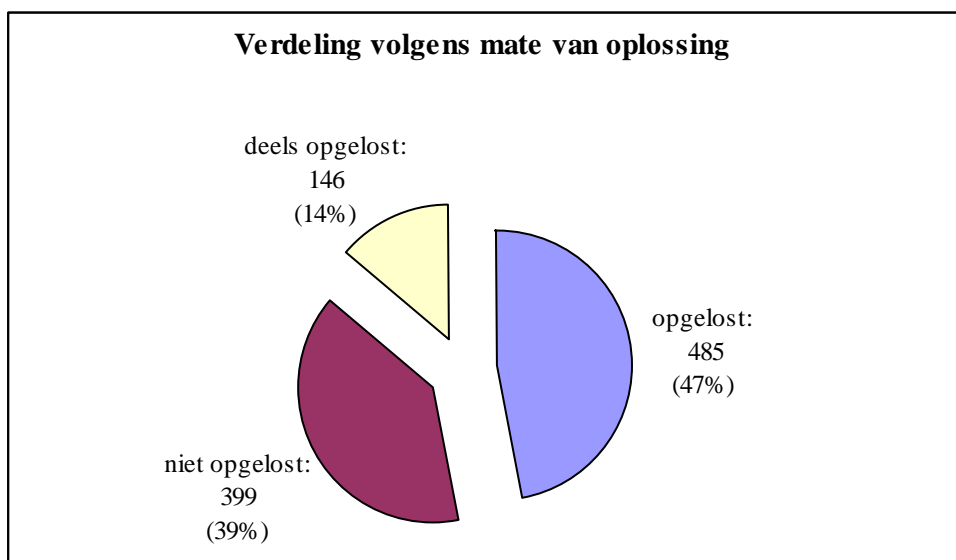
Evolutie:

ombudsnorm	2003	2004	2005	2006	2007	2008
de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling	35,0%	31,7%	39,6%	40,2%	39,2%	42,2%
de burger voelt zich onheus bejegend	36,0%	36,9%	32,9%	34,4%	35,5%	30,0%
de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	16,0%	14,4%	13,1%	11,9%	13,1%	16,0%
de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft	12,0%	11,7%	9,5%	9,4%	7,8%	7,2%
de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling	1,0%	5,5%	5,0%	4,1%	4,4%	4,5%

We zien een dalende trend bij de ontevreden en over onze snelheid van werken. Beslissingen en/of prestaties worden het meest als reden van ontevredenheid aangegeven. Hoogst waarschijnlijk speelt hier het effect van de 'sluitende aanpak' en recent ook de integratie van de A8-klachten in de 1ste-lijnsklachtenbehandeling.

2.9. 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	2008
opgelost	53%	57%	52%	54%	58%	47%
deels opgelost	22%	21%	18%	13%	12%	14%
niet opgelost	33%	22%	30%	33%	30%	39%

Bij het aandeel opgeloste klachten zien we een daling die zich vertaalt in een stijging bij de niet opgeloste klachten en de deels opgeloste klachten.

Het groter aandeel niet opgeloste klachten houdt verband met meerdere evoluties.

In 2008 is er een verschuiving tussen de domeinen: er zijn meer klachten over 'trajectwerking' en minder klachten over 'basisdienstverlening'. Hierdoor verkleinen de mogelijkheden om de door de klant verwachte oplossing te bieden.

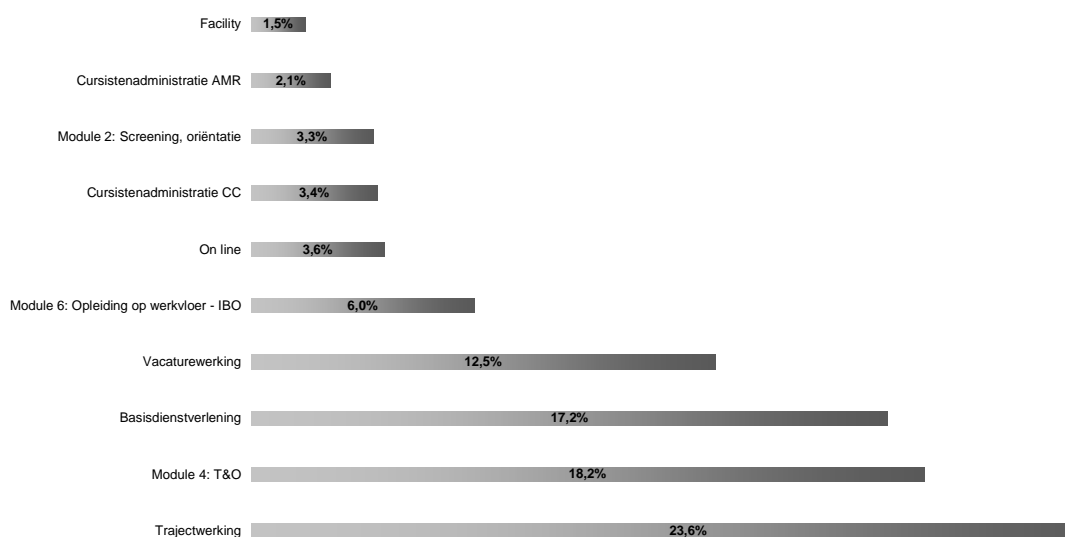
Verder is er de invloed van de A8-klachten. In de meeste gevallen is de klager niet tevreden over het resultaat van de klachtenbehandeling: de transmissie wordt doorgezet.

Tenslotte zijn de klachtenbehandelaars zich beter bewust geworden van de definitie van een opgeloste klacht. Een aantal klachtenbehandelaars bekeek de uitkomst van de klachtenbehandeling vanuit het eigen standpunt en niet vanuit het standpunt van de klant. Daarop werd bijgestuurd. Ook hierdoor is het aantal opgeloste klachten gedaald. Wat voor de klachtenbehandelaar op een correcte wijze afgehandeld leek kwam niet altijd overeen met wat de klager ervan verwachtte.

Of de oplossingsstatus over 2008 nu klopt met de inschatting van de klant zal blijken uit de resultaten van de tevredenheidsmeting (zie hoofdstuk 4).

2.10. DOMEIN DIENSTVERLENING

Verdeling per domein van dienstverlening



Enkel domeinen die minstens 1,5% van het totaal uitmaken zijn hier in beeld gebracht

Klachtenmanagement hanteert een opdeling van de publieke VDAB-dienstverlening in 28 domeinen.

Voor de vergelijking met het verleden nemen we de domeinen i.v.m. cursistenadministratie (CC en AMR) samen in het onderstaande overzicht. 89,9 % van de klachten heeft betrekking op 8 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	2008
trajectwerking	12,6%	15,2%	14,9%	15,7%	16,4%	19,3%	23,6%
module 4: CC	27,8%	25,5%	27,2%	20,2%	20,0%	19,2%	18,2%
basisdienstverlening	20,7%	20,2%	18,7%	16,2%	14,7%	20,7%	17,2%
vacaturewerking	9,6%	6,3%	7,6%	12,6%	13,1%	11,4%	12,5%
module 6: Opleiding op werkvloer - IBO	8,1%	5,6%	5,3%	6,9%	6,5%	5,3%	6%
cursistenadministratie (*)	1,5%	7,3%	6,8%	4,7%	5,7%	5,5%	5,6%
on line				3,9%	4,7%	3%	3,6%
module 2: Screening, oriëntatie	9,0%	10,0%	8,7%	9,0%	7,2%	4,9%	3,3%
totaal	89,3%	90,1%	89,2%	85,2%	83,6%	86,5%	89,9%

(*) CC en AMR samen

Opmerking: Klachten over tendering vielen onder de 1% en zijn dus niet meer opgenomen in de tabel.

Het domein 'trajectwerking' stijgt met 4,3 % ten opzichte van 2007 en komt voor het eerst sinds 2002, op de eerste plaats.

Deze stijging valt volledig toe te schrijven aan de integratie van de transmissieklachten in het 1ste-lijnsklachtenmanagement; integratie die zich voornamelijk in het domein 'trajectwerking' manifesteert.

Voor 'module 4: Competentiecentra' is er een gestage daling sinds 2002; niettemin stijgt dit domein van de 3de plaats in 2007 naar de 2de plaats in 2008.

'Basisdienstverlening' zakt van plaats 1 naar plaats 3, m.a.w. terug naar de positie die het innam in 2006.

'Vacaturewerking' en 'module 6: opleiding op werkvloer - IBO' behouden hun 4de en 5de plaats in de rangschikking en vergroten hun aandeel lichtjes.

Op 6 komt 'on line' opnieuw in beeld, maar het blijft onder zijn score van 4,7 % in 2006.

'Module 2: Screening, oriëntatie' daalt verder tot 3,3 %.

Niet opgenomen in dit vergelijkend overzicht maar een 'nieuwkomer' zijn de klachten over 'facility' die 1,5 % van het totaal aantal klachten uitmaken.

2.10.1. Details

De domeinen worden hierna besproken in aflopende volgorde volgens hun aandeel in het klachtenbeeld.

Elke domeinbespreking start met een vergelijking van het resultaat met dat van 2007 en eindigt met de oplossingsstatus.

De lezer zal merken dat de A8-klachten (klachten over de gegevenstransmissie naar de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening) geïntegreerd zijn in de cijfers per domein.

Anderzijds komen de A8-klachten nog verder gedetailleerd aan bod in het thematisch luik van dit hoofdstuk.

In deze evaluatie van de klachten per domein richten we de focus voornamelijk op de gegronde en deels gegronde klachten. We gaan na wat er misgelopen is met de dienstverlening, waarmee de ergernis van de klanten verband hield.

De verbeteracties die hieruit voortvloeiden vindt de lezer terug in een afzonderlijk hoofdstuk 4.

Tot slot vullen we de evaluatie aan met relevante commentaren van kwaliteitscoaches uit de regionale klachtenrapporten.

Trajectwerking

Voor dit domein ontving VDAB 243 klachten (203 klachten in 2007).

Deze klachten kunnen als volgt ingedeeld worden wat hun mate van gegrondheid betreft:

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegrond	68 %	61 %	58 %	65 %	64 %	179	74 %
gegrond	20 %	16 %	21 %	21 %	16 %	37	15 %
deels gegrond	8 %	19 %	19 %	11 %	19 %	20	8 %
geen oordeel	4 %	4 %	2 %	3 %	1 %	7	3 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	243	100 %

Subthema's:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
niet tevreden over trajectbegeleider	145	102	22	17	4
transmissie	64	55	6	0	3
begeleiding PmAH (*)	20	13	5	2	0
gebrekkige informatie of uitblijven informatie	9	6	2	1	0
begeleiding 50-plussers	4	3	1	0	0
diversen	1	0	1	0	0
TOTAAL	243	179	37	20	7

(*)PmAH: personen met een arbeidshandicap

Er werden in 2008 40 klachten meer behandeld dan in 2007: een stijging met 37 %.

Deze toename valt volledig te verklaren door de integratie van de transmissieklachten, goed voor 64 dossiers.

Zonder de transmissieklachten zou het domein 'trajectwerking' een terugval kennen (24 klachten minder dan in 2007).

De integratie van de transmissieklachten zorgt nog voor een tweede fenomeen: een fikse stijging van het percentage van de niet gegronde klachten van 64 % in 2007 naar 74 % in 2008.

De volgorde van de gebruikelijke subthema's blijft nagenoeg behouden. Het aantal klachten van personen met een arbeidshandicap over hun begeleiding zit in de lift. Het aantal klachten van 50-plussers neemt af.

Heel wat klagende klanten van VDAB zijn om één of andere reden niet tevreden over het verloop van hun trajectbegeleiding. Vaak is hun trajectbegeleider daarbij de kop van jut.

Ten opzichte van 2007 is het aantal klachten voor dit subthema gedaald, namelijk van 164 naar 145. Verder maakte dit subthema vorig jaar nog 81 % van de klachten voor het domein 'trajectwerking' uit. In 2008 is dit aandeel teruggelopen tot 60 %. Deze daling van het aandeel is voor rekening van het nieuwe subthema 'transmissie'. In 2007 waren 34 % van de klachten uit het subthema 'niet tevreden over trajectbegeleider' gegrond of deels gegrond. In 2008 is het aandeel van de gegronde of deels gegronde klachten gedaald tot 27 %.

M.a.w. bijna $\frac{3}{4}$ van de klanten, die klagen over hun trajectbegeleider en/of -begeleiding, krijgt geen gelijk van de klachtenbehandelaar. In de gesprekken met de klagers en/of in de antwoordbrieven aan de klagers verdedigt de klachtenbehandelaar de visie/de aanpak/de beslissing van de trajectbegeleider. De sluitende aanpak, de kortste weg naar werk, het samenwerkingsakkoord met de RVA, ... zijn argumenten die hierbij vaak in beeld verschijnen.

De gegronde en deels gegronde klachten kunnen ingedeeld worden in 3 types. In volgorde van belangrijkheid zijn dat:

- (1) administratieve fouten en organisatorische minpunten;
- (2) tekortkomingen op het vlak van de bejegening van de klant;
- (3) communicatiestoornissen.

Meest in het oogspringende redenen waarom klachten gegrond worden verklaard:

Bij (1):

onoplettendheid consulent met onterechte gegevenstransmissie tot gevolg: vergissing bij de opmaak van een aangetekend schrijven, bij de bepaling van de werkloosheidsduur van de klant; geen aangetekend schrijven verstuurd, toch uitgeschreven;

uitblijven opstart begeleiding o.m wegens een aanvraag die verloren ging; begeleiding komt niet van grond/valt stil: ziekte/vakantie consulent werd niet opgevangen, afspraak met klant vergeten; dossier niet correct afgewerkt; verwijzing naar vacature tijdens ziekteperiode; voorbarige uitschrijving;

Bij (2):

consulent reageert impulsief; consulent is neerbuigend, heeft geen inlevingsvermogen; consulent luistert onvoldoende; de aanpak kwam onvoldoende klantgericht over, bv. een laattijdig verzonden doktersbewijs werd niet aanvaard overhaaste en eenzijdige aanpak en besluitvorming, bv. een opleidingsaanvraag werd té snel verworpen

Bij (3):

meerdere consulenten ondernemen tegenstrijdige acties voor één klant; communicatie tussen onthaal en consulent liep mis, bv. de verontschuldiging van de klant bereikte de consulent niet; té bondige informatie;

meerdere klagers signaleerden in hun klacht dat hun mails aan de dienst onbeantwoord bleven;
inzage dossier geweigerd;
belangrijke geïndividualiseerde brieven zijn niet ondertekend;

Het subthema 'transmissie' is nieuw. In 2008 werden er 64 klachten of een aandeel van 26 % in de klachten over het domein 'trajectwerking' opgetekend. Slechts 6 klachten op 64 of 9 % zijn gegrond.
Verdere details zijn beschikbaar in de themagebonden bespreking van de klachten (zie 2.10.2 Thema's - A8).

Het subthema 'begeleiding personen met een arbeidshandicap' kent in 2008 een toename van het nog steeds beperkt aantal klachten. In 2007 waren er 13 klachten; in 2008 loopt het aantal klachten op tot 20. De gegronde klachten leveren geen informatie over structurele tekortkomingen op. De wachtlijsten zijn weggewerkt.

Het aantal klachten voor het subthema 'begeleiding 55-plussers' beperkt zich tot 4 klachten in 2008.

In het domein 'trajectwerking' kon 56 % van de klachten deels of volledig worden opgelost.

Uit de regionale klachtenrapporten:

Opnieuw een stijging van het aantal klachten in vergelijking met voorgaande periodes. De invloed van de sluitende aanpak is hier toch wel duidelijk aanwezig in de manier waarop de klant de begeleiding en de focus op werk beleeft.

De klachten over trajectwerking hebben betrekking op Focus op Werk. De heroriëntering en het nakomen van afspraken maakt dat de klant zich soms oncomfortabel voelt bij zijn consulent. Hij vertaalt dit gevoel in de vorm van een klacht betreffende de werkwijze van de consulent.

Zoals vorig jaar zijn er heel wat klachten van werkzoekenden bij wie opvalt dat ze problemen hebben met hun persoonlijk functioneren. Dit brengt soms moeilijkheden mee tijdens de begeleiding. Soms staan de klagers niet open voor gespecialiseerde hulp en is het aanbieden van alternatieven niet zo evident.

Sluitende en striktere aanpak van werkzoekende, zoals door het beleid opgelegd, zorgt er voor dat bepaalde werkzoekenden zich minder comfortabel voelen. Dit leidt dikwijls tot een conflict met hun begeleider. Dat medewerkers het daarmee soms moeilijk hebben bleek uit de gevallen waarin de onheuse bejegening als gegrond of deels gegrond beoordeeld werd. Het blijft voor de leidinggevendenden een permanent aandachtspunt om op de verschillende teamvergaderingen een klantoriëntelijke houding en een klachtgerichte aanpak beklemtonen.

De klagende klant krijgt een nieuwe trajectbegeleider toegekend, ongeacht de gegrondheid van de klacht; criterium is hier de mate waarin herstel van de relatie nog mogelijk is eerder dan de mate waarin de klant gelijk heeft.

Opvallend is het grote aantal contacten met de klagende klant (telefonisch of persoonlijk). De verantwoordelijken van de Werkwinkels doen zichtbare inspanningen om de klant te horen. Het gaat daarbij zowel om een contact vooraf om de klacht verder te beluisteren, een poging tot herstel van de relatie, als contact achteraf om af te toetsen in welke mate de klacht opgelost is.

Wie problemen heeft om goed met moeilijke doelgroepen om te gaan kan gebruik maken van het opleidingsaanbod van Spoor 21. Zo waren ook in 2008 een aantal medewerkers ingeschreven voor de opleiding "Omgaan met agressie of intimidatie van klanten" en "Professioneel omgaan met moeilijk gedrag bij klanten".

Module 4: Competentiecentra

Hier 187 klachten (202 klachten in 2007). Een overzicht van de gegrondheid.

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegrond	49 %	56 %	46 %	54 %	51 %	109	58 %
gegrond	38 %	24 %	32 %	24 %	24 %	41	22 %
deels gegrond	12 %	15 %	20 %	20 %	23 %	33	18 %
geen oordeel	1 %	5 %	2 %	2 %	2 %	4	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	187	100 %

Subthema's:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
stopzetting van de opleiding	34	23	5	6	0
niet toegelaten tot de opleiding	31	23	5	3	0
behandeling door het (instructie)personeel/ onverkwikkelijke situaties	27	15	4	6	2
toeleiding/ start uitgesteld	27	12	12	3	0
transmissie	19	16	1	0	2
kwaliteit en/ of duurtijd	14	3	4	7	0
getuigschriften / niet geslaagd bij eindbeoordeling / scores dossiermanager	11	7	2	2	0
webleren/ afstandsleren	7	1	4	2	0
premies en vergoedingen	6	2	2	2	0
diversen	4	3	1	0	0
stage	4	3	0	1	0
organisatorische aspecten opleiding	2	1	0	1	0
betalende opleidingen	1	0	1	0	0
TOTAAL	187	109	41	33	4

Het totaal aantal klachten in dit domein daalt met 15 eenheden (8 %) ten opzichte van 2007. In werkelijkheid is de daling nog groter (17 %), maar ze wordt gecompenseerd door de transmissieklachten, goed voor 19 dossiers.

Ook in 2008 is er weer heel wat beweging onder de subthema's. De top 3 wordt op zijn kop gezet: 'stopzetting van de opleiding', vorig jaar nog op de 3de plaats, komt op 1 te staan.

De klachten over toeleiding behouden de 4de plaats. Op 5 treffen we de nieuwkomer 'transmissie' aan.

Het subthema 'organisatorische aspecten opleiding' zakt weg van de 5de naar de 12de plaats.

Opmerkelijk: in 2008 waren er geen klachten meer over wachtlijsten (in 2007 nog 4 klachten).

Het aandeel van de ongegronde klachten stijgt van 51 % in 2007 naar 58 % in 2008. Ook hier is de stijging grotendeels toe te schrijven aan de transmissieklachten die in 16 van de 19 gevallen ongegrond werden bevonden.

Maar ook in de andere subthema's uit de top 4 neemt het aantal ongegronde klachten toe. Alleen het subthema 'stopzetting van de opleiding' wijkt hiervan af met een stijging van de gegronde en deels gegronde klachten.

De analyse van de gegronde klachten voor de voornaamste subthema's levert volgend beeld op.

Er waren in 2008 ongeveer evenveel klachten (34) als in 2007 (35) over 'stopzetting van de opleiding', maar er waren meer dan dubbel zoveel gegronde en deels gegronde klachten.

Onder meer erkende VDAB dat de stopzetting van het samenwerkingsverband tussen de dienst en een opleidingspartner onzekerheid bracht voor de cursisten. Meermaals ook stelden klachtenbehandelaars vast dat het stopzettingsgesprek met de instructeur slecht verliep of dat de consultant de klant onvoldoende begeleidde tijdens de stopzettingproblematiek bij een externe opleider.

Eén maal gaf de dienst toe dat de stopzetting een overdreven reactie van de instructeur was.

Deze gegronde klachten kregen volwaardige oplossingen -de klagers kregen de kans om hun opleiding verder te zetten- en gaven aanleiding tot verbeteracties.

Verder werden er in de marge van een aantal terechte stopzettingen, andere tekortkomingen vastgesteld.

Documenten voor de uitbetalingsinstelling werkloosheid werden niet afgeleverd of te laat afgeleverd.

Een instructeur maakte ongepaste opmerkingen aan het adres van de cursist.

De communicatie tussen cursisten en instructiepersoneel in een bepaalde opleiding verliep erg direct en opmerkingen ten aanzien van cursisten werden niet bepaald diplomatisch overgebracht. Naar aanleiding van deze vaststelling kreeg het betrokken instructeursteam een opleiding op maat.

Tenslotte is er nog sprake van een vervelende situatie waarbij medewerkers tegenstrijdige informatie gaven aan een klant over het aantal modules dat hij mag volgen vooraleer hij werk moet gaan zoeken.

Voor het subthema 'niet toegelaten tot de opleiding' is het aantal klachten (31) gedaald ten opzichte van 2007 (38).

Ook het aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten is gedaald van 45 % in 2007 naar 26 % in 2008.

Er was sprake van gebrekkige communicatie, o.m. over de randvoorwaarden van de aan te leren job, die onvoldoende doorgesproken werden met de klant, of over de beslissing om de klant niet tot de opleiding toe te laten.

Verder was er ook een foute beslissing en een erkenning van het feit dat de motivatie en argumenten van de werkzoekende onvoldoende in rekening werden gebracht. Een partner-opleider hield de klager aan het lijntje en wees hem finaal af zonder alternatief.

VDAB zelf liet een klant verkeerdelijk toe tot de ingangsproof van een opleiding en weigerde daarvan het logische gevolg te dragen.

Voor al deze klagers werd een degelijke oplossing uitgewerkt: ze werden tot de opleiding toegelaten of kregen een herkansingsmogelijkheid.

Het subthema 'behandeling door het (instructie)personeel/onverkwikkelijke situaties', in 2007 koploper voor het domein, vertoont een forse daling van het aantal klachten: van 38 in 2007 naar 27 in 2008.

Ook het aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten valt terug van 68 % in 2007 naar 37 % in 2008.

Er zijn gegronde klachten over instructeurs, die een cursist onrespectvol behandelden, over een instructeur wiens houding door de cursist als pesterig werd ervaren, over een instructeur die in zijn communicatie een loopje nam met de waarden en normen van VDAB. Verder was er een instructeur die zonder toestemming informatie over een cursist doorgaf aan een potentiële werkgever. Verschillende cursisten klaagden terecht over het feit dat de instructeur geen nieuw materiaal ter beschikking stelde. Een cursist kreeg te weinig aandacht van zijn instructeur en een instructeur liet na feedback te geven over een test. Tot slot kreeg een cursist ten dele gelijk omdat zijn praktijkopleiding werd ingekort ingevolge de pensionering van een instructeur.

Weinig beweging in het subthema 'toeleiding/start uitgesteld'; het stond in 2007 op de 4de plaats in de rangschikking en staat daar nog steeds met een licht gedaald aantal klachten: van 29 in 2007 naar 27 in 2008. Het aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten stijgt van 52 % naar 56 %, maar in de praktijk gaat het zowel in 2007 als in 2008 telkens om 15 dossiers.

Er zijn 7 gegronde klachten over het onverwacht niet opstarten van een opleiding door een partnerorganisatie zonder dat er een alternatief geboden wordt. Verder waren er een reeks gegronde klachten omdat de administratieve opvolging fout liep: een klant werd nooit uitgenodigd voor een infosessie omdat hij ten onrechte uitgeschreven was; een andere klant verwachtte te kunnen starten in een opleiding; jammer genoeg waren zijn testresultaten negatief, maar kreeg hij het bericht dat hij geslaagd was. Een klant bleek ingeschreven te zijn voor de verkeerde opleiding. Een klant werd eerst aanvaard en vervolgens afgewezen voor een opleiding die hij reeds gevolgd had.

Het subthema 'transmissie' is nieuw.

Er zijn 19 klachten: 16 ongegronde klachten, 1 gegronde klacht en 2 klachten waarover geen oordeel werd geveld.

In het subthema 'kwaliteit en/of duurtijd' stellen we een lichte stijging van het aantal klachten vast: van 11 in 2007 naar 14 in 2008.

Het reeds hoge aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten neemt nog toe: van 73 % in 2007 naar 79 % in 2008.

Er zijn 6 cursisten die klagen over dezelfde opleiding, meer bepaald over het gebrek aan begeleiding, een ongemotiveerde instructeur, de lange duurtijd van de opleiding, de ondermaatse didactische aanpak, het verouderd materiaal en het feit dat een eerdere klacht geen verbetering bracht. De klachtenbehandelaar gaf deze klagers deels gelijk: de methodiek is niet meer aangepast aan de gewijzigde omstandigheden, er is een gebrek aan herhalingsmomenten en een bepaalde module is niet meer geschikt.

Een andere deels gegronde klacht gaat over een opleiding die niet opschoot wegens organisatie- en communicatiefouten.

Een klant klaagde aan dat hij geen stage en begeleiding naar werk kreeg; de dienst was akkoord dat het aanbod niet was zoals gewenst. Een cursist klaagde over een opleiding die niet opschoot: hij kreeg 1 week les op 2 maanden tijd. De dienst gaf toe voorrang te hebben verleend aan een opleiding voor werknemers. Een burger stoorde zich terecht aan een verkeersovertreding van een opleidingsvrachtwagen. De

begeleiding van een instructeur was minder goed door een beperkte personeelsbezetting.

In dit domein wordt 58 % van de klachten opgelost of deels opgelost.

Uit de regionale klachtenrapporten:

Inzake de omgang met cursisten en vooral dan met de kansengroepen wensen wij de meerwaarde van de Appreciative Inquiry (AI)-benadering te toetsen en dit in het kader van het lerend netwerk 'ontwikkelen vanuit talent en bezieling' (recent goedgekeurd ESF-dossier) waarin onze provinciale competentiecentra participeren. Deze benadering past o.a. bij de implementatie van de 9 + 3 sleutelvaardigheden waardoor het personeel meer coachend zal optreden ten aanzien van de cursisten op vlak van het remediëren van algemene attitudes. Deze AI-benadering kan ook in de context van klachtenmanagement zelf: je kan aan specifieke aangeklaagde situaties een positieve wending geven door de dialoog met de klager aan te gaan volgens de principes van appreciative inquiry. Door een waarderende bevraging voelt de persoon zich beter begrepen en krijgt hij positieve energie om aan zijn doelstelling te werken in plaats van te blijven hangen in een spanningsveld met VDAB in gevolge de klacht. Een van de slogans van appreciative inquiry is: 'Achter elke klacht schuilt een wens'.

De medewerkers worden steeds meer met moeilijke doelgroepen geconfronteerd. Deze kansengroepen vergen dikwijls een specifieke aanpak. Een gepaste houding aanwenden om tot een goed contact met die klanten te komen is niet gemakkelijk. Inlevingsvermogen en het bewaken van een klantoriëntelijke houding zijn hierbij belangrijke aandachtspunten.

Soms staan de klagers niet open voor gespecialiseerde hulp en is het aanbieden van alternatieven niet zo evident. Opleidingen voor instructeurs en andere medewerkers over kenmerken van verslavingsproblematieken en over 'Hoe omgaan met moeilijke doelgroepen en agressieve klanten?' kunnen helpen om een situatie beter in te schatten.

Basisdienstverlening

Voor dit domein werden er 177 klachten geregistreerd (218 klachten in 2007).

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegrond	36 %	45 %	47 %	40 %	49 %	105	59 %
gegrond	48 %	37 %	40 %	43 %	32 %	49	28 %
deels gegrond	13 %	15 %	13 %	15 %	16 %	20	11 %
geen oordeel	3 %	2 %	0 %	2 %	3 %	3	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	177	100 %

Subthema's:

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
gebrek aan ondersteuning of begrip/klantvriendelijkheid/privacy/bereikbaarheid	64	34	16	12	2
dossierbeheer/uitschrijving als werkzoekende	41	23	12	5	1
reiskosten/diversen	17	8	7	2	0
geen informatie of verkeerde informatie	17	11	5	1	0
registratie kansengroepen	16	15	1	0	0
inschrijving als werkzoekende	10	5	5	0	0

transmissie	10	8	2	0	0
vacatures	2	1	1	0	0
TOTAAL	177	105	49	20	3

Er zijn 41 klachten minder dan in 2007. De terugval wordt ook hier beperkt door 10 transmissiedossiers. Zonder transmissieklachten zouden er 51 dossiers minder zijn geweest.

De volgorde van de subthema's is zowat gelijk aan deze van 2007. Er komt één nieuw subthema bij: 'transmissie'. Het plaatst zich vóór de klachten over 'vacatures'. Ook voor het domein 'basisdienstverlening' is er een toename met 10 % van het aandeel van de ongegronde klachten.

Met 59 % ongegronde klachten bereiken we de hoogste score tot dusver.

We zien een stijging van het aandeel van de ongegronde klachten in de subthema's 'gebrek aan ondersteuning of begrip/klantvriendelijkheid/privacy/bereikbaarheid' en 'dossierbeheer/uitschrijving als werkzoekende'. En uiteraard wordt dit weer versterkt door de transmissieklachten met 8 ongegronde klachten op een totaal van 10 klachten.

In het subthema 'attesten/reiskosten/diversen' is het aantal klachten meer dan gehalveerd (van 40 in 2007 naar 17 in 2008), maar verhoudingsgewijze zijn er hier dan weer meer gegrunde klachten dan in 2007.

Op één na zijn er evenveel klachten als in 2007 voor het subthema 'registratie kansengroepen'.

Gebrekkig aan ondersteuning of begrip/ klantvriendelijk gedrag van consulenten/ bereikbaarheid van de dienstverlening zijn binnen het domein 'basisdienstverlening' de voornaamste redenen voor klanten om klacht in te dienen.

Ongeveer 44 % van deze klachten is volgens de klachtenbehandelaars gegrond of deels gegrond. Een overzicht van de gegrondheidsredenen.

Klanten zijn terecht ontevreden over consulenten die onzorgvuldig werken, nalatig zijn, de klant niet verder helpen. Bepaalde consulenten zijn wel hulpvaardig, maar maken niet de juiste keuzes als het op handelen aankomt of zaden de klant op met de gevolgen van een verkeerde beslissing. Klanten krijgen soms foute of onduidelijke informatie.

Een aantal klanten werd onrespectvol behandeld, kreeg te maken met een consulent die grof en onbeleefd uit de hoek kwam. Soms was ook de klant in datzelfde bedje ziek. Een consulent kon zich niet beheersen en maakte ruzie met de klant.

Er waren ook gegronde klachten over consulenten die onvriendelijk waren, ongepast reageerden of die hun klanten ongelijk behandelden. Enkele klanten klaagden over het gebrekkig inlevingsvermogen van hun begeleider. Een klant, die de indruk kreeg dat hij geen kans op slagen had, was zwaar aangeslagen.

Inzake bereikbaarheid waren er gegronde klachten over permanentie die niet verzekerd was en nieuwe openingsuren die te laat gepubliceerd werden.

Voor het subthema 'dossierbeheer/uitschrijving als werkzoekende' waren er 41 % gegronde en deels gegronde klachten.

Deze klachten gaan over menselijke fouten: klantendossiers die onzorgvuldig beheerd worden, nalatigheid bij het dossierbeheer; met name adresgegevens die fout worden ingevoerd en reacties van klanten, o.m. op aangetekende brieven, die niet genoteerd of correct afgewerkt worden.

Ook automatische toepassingen genereren gegronde klachten: het resultaat van de automatische gegevensverwerking vanuit DIMONA klopt niet steeds met de realiteit,

het systeem van de automatische brieven bij inschrijving is niet sluitend (bepaalde categorieën van werkzoekenden worden niet bediend). Een ex-gedetineerde klant had een terechte klacht over de schending van zijn privacy.

In het subthema 'attesten/reiskosten/diversen' gaan de klachten voornamelijk over het niet toekennen van een tussenkomst in de reiskosten. In 2008 zijn de klachten over het recht op vrijstelling/vermindering van het inschrijvingsgeld in het volwassenenonderwijs sterk afgenomen. De consulenten hebben de complexe materie ondertussen in de vingers en de klanten hebben zich blijkbaar verzoend met de gewijzigde spelregels. Ook het aantal klachten over aflevering/verlenging van arbeidskaarten is beperkt.

53 % van de klachten over het subthema 'attesten/reiskosten/diversen' is gegrond of deels gegrond (o.m. verkeerd attest afgeleverd, verkeerde informatie over stimulanspremie, noodzaak aan arbeidskaart niet ter sprake gebracht, onterecht negatief advies bij aanvraag arbeidskaart, ten onrechte naar andere Werkwinkel gestuurd voor attest treinticket aan verminderd tarief, klanten gesloten Werkwinkel werden niet geïnformeerd over alternatieve dienstverlening, ...).

Vermeldenswaardig voor het domein 'basisdienstverlening' zijn de gevoeligheden rond de registratie van kansengroepen.

Ook in 2008 lieten klanten uit de kansengroepen andermaal hun ontevredenheid blijken over de labeling van kansengroepen en de cv-deeldatabank voor werkzoekenden uit de kansengroepen.

De meeste klagers gaven aan dat de gegevens over hun vorige nationaliteit niet correct waren weergegeven of dat zij de verwijdering van hun herkomstgegevens eisten. Andere klagers stelden het principe van de labeling en de deeldatabanken in vraag: ze verweten VDAB een inbreuk op hun privacy, discriminatie en/of omkeer van de rechtsgang.

Op 1 klacht na (fout in dossier) werden de 16 klachten over de registratie van kansengroepen ongegrond verklaard. De dienst wees de klagers op de opdracht van VDAB om de evenredige participatie van werkzoekenden uit de kansengroepen op de arbeidsmarkt te bevorderen, evenals op de discrete behandeling van hun persoonsgegevens.

De transmissieklachten m.b.t. dit domein, 10 klachten waarvan 8 ongegronde, worden behandeld in het thematisch onderdeel van de detailgegevens.

67 % van de klachten over 'basisdienstverlening' werd geheel (54 %) of gedeeltelijk (13 %) opgelost. 33 % kon niet meer opgelost worden.

Uit een regionaal klachtenrapport:

Het beleid ondersteunt de acties die aan de burger duidelijk maken op welke dienstverlening die recht heeft en wat die van de VDAB-diensten mag verwachten.

Dit kwam tot uiting bij de lancering van de garantiekaart op 17 juni 2008 en de daaraan verbonden acties naar de klanten toe voor de komende maanden.

Naar aanleiding van de lancering van de garantiekaart zijn in de verschillende teams een aantal topics uitgewerkt om tot een nog meer klantvriendelijke en -gerichte dienstverlening te komen.

Het gedrag van de medewerkers moet de VDAB-waarden weerspiegelen.

Vacaturewerking

129 klachten (120 klachten in 2007).

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegrond	67 %	60 %	54 %	62 %	57 %	85	66 %
gegrond	18 %	23 %	29 %	27 %	22 %	35	27 %
deels gegrond	15 %	18 %	16 %	9 %	18 %	7	5 %
geen oordeel	0 %	0 %	1 %	2 %	3 %	2	2 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	129	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
inhoud van vacature/opstelling werkgever	37	29	6	2	0
kwaliteit begeleiding	23	9	9	3	2
(andere) werkgeversklacht	17	12	5	0	0
diversen	16	8	8	0	0
transmissie	15	13	2	0	0
kwaliteit vacature/reeds ingevuld	11	8	3	0	0
wekelijkse automatische vacaturematching	10	6	2	2	0
TOTAAL	129	85	35	7	2

In het domein 'vacaturewerking' zijn er 9 klachten meer dan in 2007.

Met 15 transmissieklachten op de teller is er echter in werkelijkheid sprake van een terugval met 6 klachten.

Het aandeel van de ongegronde klachten is met 9 % gegroeid, maar ook het aandeel van de gegronde klachten is ten opzichte van 2007 met 5 % toegenomen; dit allemaal ten koste van de deels gegronde klachten.

Ook in het domein 'vacaturewerking' zijn de klachten voornamelijk afkomstig van werkzoekenden (87 %).

De werkgevers nemen 13 % van de klachten voor hun rekening. Dit laatste is een vermindering van 5 % ten opzichte van 2007. De werkgeversklachten zijn in 71 % van de gevallen ongegrond, net zoals in 2007.

De volgorde van de subthema's is licht gewijzigd: de klachten over de wekelijkse automatische vacaturematching zijn verminderd in aantal (van 16 naar 10 dossiers); bijgevolg verhuist dit subthema van de 4de naar de 7de plaats. Op de 4de plaats komen de transmissieklachten voor het eerst in beeld.

De toename van de gegronde klachten situeert zich in de subthema's 'kwaliteit begeleiding' en 'diversen'.

De toename van de ongegronde klachten is terug te vinden bij de transmissieklachten (13 van de 15 ongegrond) en de subthema's 'kwaliteit vacature/reeds ingevuld' en 'wekelijkse automatische vacaturematching'.

Een analyse van de gegronde en deels gegronde klachten voor de belangrijkste subthema's levert volgend resultaat op.

'Inhoud vacature/opstelling werkgever'

Er zijn 8 klachten minder dan in 2007. Het aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten is gedaald van 27 % naar 22 %.

In dit subthema is onder meer sprake van onzorgvuldigheid bij de invoer van vacatures. Een vacaturedienst bevroeg de werkgever niet grondig genoeg over de functieomschrijving. In een ander geval werd er per vergissing een studiecodelijst vermeld, waardoor een orthopedagoog tevergeefs solliciteerde en de werkgever zich behoorlijk ergerde.

Meerdere vacatures met een direct of indirect discriminerende bepaling ontsnapten aan de VDAB-controle en verschenen op de website. Soms was de informatieverstrekking in een vacature misleidend voor de sollicitanten. VDAB nam meermaals ten overstaan van de klager de verantwoordelijkheid op voor ongepaste acties van werkgevers en partners, die sollicitanten onrespectvol bejegenden.

'Kwaliteit begeleiding'

Het aantal klachten in 2008 (23) is nagenoeg gelijk aan dat van 2007 (22). Het aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten is licht afgenomen van 55 % in 2007 naar 52 % in 2008.

In de helft van de gegronde en deels gegronde klachten werden werkzoekenden onrespectvol bejegend door een consulent, die neerbuigend reageerde, niet luisterde, onvoldoende begrip toonde of ongepaste commentaar leverde.

De overige gegronde klachten gaan over het misbruik van het KISS-systeem door een werkgever, over een spamfilter die de mails van een werkzoekende tegenhoudt of over technische problemen bij het versturen van de uitnodiging van de Banenmarkt, waardoor de uitnodiging bij een aantal klanten na datum toekwam.

'(Andere) Werkgeversklacht'

Hier opnieuw een daling van het aantal klachten van 21 in 2007 naar 17 in 2008. Het aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten neemt wel toe van 24 % naar 29 %.

Een aantal werkgevers is ontevreden over de dienstverlening bij de plaatsing van een vacature: een vacature wordt niet tijdig ingevoerd, omdat het werk van een zieke consulent blijft liggen; een werkgever wil zijn vacature openstellen voor een ganse provincie, maar de consulent beperkt de selectiemogelijkheden; een werkgever klaagt over kandidaten die niet komen opdagen voor een sollicitatiegesprek en krijgt gelijk: VDAB moet kandidaten die werkbereid zijn kunnen aanbieden; VDAB publiceerde een vacature van een partner-organisatie, die reeds was ingevuld: tegenover de belaagde werkgever nam VDAB de verantwoordelijkheid voor de onbehoorlijke opvolging door zijn partner op zich; tenslotte zat VDAB erg verveeld met de klacht van een bedrijf dat aanklaagde dat de vacatures van een concurrent steeds eerst werden getoond: bij nader inzien bleek het concurrerend bedrijf het zoekresultaat te manipuleren.

'Diversen'

Het aantal klachten in dit subthema is bijna verdubbeld: van 9 klachten in 2007 naar 16 klachten in 2008. Het aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten is licht gedaald van 56 % naar 50 %.

Bij de gegronde klachten is het een en al onvrede van werkzoekenden over hun ervaringen met uitzendkantoren.

VDAB bood deze klanten verontschuldigen aan: het onderzoek toonde aan dat de aangeklaagde uitzendkantoren de KISS-sollicitantendatabank gebruikten om sollicitanten uit te nodigen en in te schrijven, zonder dat er een concreet jobaanbod voorhanden was. Ook de klachten van klanten over verouderde en niet bestaande uitzendvacatures bleken te kloppen.

De vastgestelde disfuncties werden met de betrokken uitzendkantoren doorgesproken.

'Transmissie'

Dit subthema is nieuw. 15 A8- klachten hielden verband met de vacaturewerking. 13 klachten waren ongegrond.

In het subthema 'wekelijkse automatische vacaturematching' tenslotte is het aantal klachten gedaald van 16 in 2007 naar 10 in 2008. Het aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten is afgenomen van 69 % naar 40 %.

Eén gegronde klacht springt in het oog: een klant wil via de automatische vacaturematching absoluut geen uitzendjobs ontvangen, maar VDAB houdt geen rekening met zijn wens. In het antwoord aan de klager blijft VDAB er bij dat uitzendvacatures volwaardige jobs zijn, maar dient de dienst wel toe te geven dat VDAB zijn klanten nog steeds vraagt of ze al dan niet uitzendvacatures wensen te ontvangen.

60 % van de klachten over 'vacaturewerking' worden geheel of deels opgelost, wat in de lijn ligt van het gemiddeld percentage van 63,3 %.

Uit een regionaal klachtenrapport:

Aan bepaalde werkgevers werd de aanbeveling gedaan om meer aandacht te besteden aan de communicatie met hun sollicitanten. Het is belangrijk dat een sollicitant weet waarom hij niet voor een vacature weerhouden werd. Die communicatie kan ook het imago van de werkgever versterken.

Module 6: opleiding op de werkvloer - IBO

62 klachten (56 klachten in 2007).

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegronde	66 %	61 %	54 %	56 %	59 %	44	71 %
gegronde	17 %	29 %	29 %	29 %	20 %	7	11 %
deels gegronde	14 %	11 %	15 %	15 %	20 %	8	13 %
geen oordeel	3 %	0 %	2 %	0 %	1 %	3	5 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	62	100 %

subthema	Totaal	niet gegronde	gegronde	deels gegronde	geen oordeel
stopzetting - cursistenklacht	22	17	2	2	1
begeleiding/niet opgestart/geen toestemming - cursistenklacht	19	11	4	3	1
niet toegestaan/uitgesteld/begeleiding/verlenging geweigerd - werkgeversklacht	8	6	1	1	0
transmissie	4	4	0	0	0
diversen	3	2	0	0	1
overeenkomst niet gerespecteerd	3	3	0	0	0
schorsing / stopzetting - werkgeversklacht	2	1	0	1	0
instapopleiding	1	0	0	1	0
TOTAAL	62	44	7	8	3

Er zijn 6 klachten meer dan in 2007, waarvan 4 transmissieklachten. Zonder de transmissieklachten is er hier dus een lichte toename van het aantal klachten. Het aandeel van de ongegronde klachten stijgt met 12 % tot 71 %.

In de gegronde en deels gegronde klachten (15 in totaal) valt niet echt een lijn te trekken. De gevallen zijn heel individueel en de aangeklaagde materies divers. Eén ding viel op, namelijk dat bij de gegronde cursistenklachten over stopzetting van de IBO de stopzetting zelf gerechtvaardigd was, maar dat de verzoekers wel een punt hadden: een werkgever had onvoldoende bijgestuurd tijdens de opleiding, de stopzetting verliep juridisch niet correct, het stopzettingsgesprek werd pas gevoerd na het ontslag.

53 % van de klachten in dit domein werd geheel of gedeeltelijk opgelost.

Uit een regionaal klachtenrapport:

Opvallend is dat geen enkele klacht gegrond werd bevonden en dat de afhandeling van de klacht vooral gebeurt zonder contact met de klant.

On line

37 klachten (32 klachten in 2007).

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegrond	17 %	40 %	55 %	52 %	59 %	20	54 %
gegrond	83 %	60 %	39 %	39 %	38 %	15	40 %
deels gegrond	0 %	0 %	6 %	9 %	3 %	1	3 %
geen oordeel	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1	3 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	37	100 %

Geen subthema's vanwege het divers en snel evoluerend karakter van de klachten.

Het aantal klachten in het domein On line neemt toe met 5 eenheden ten opzichte van 2007. Het percentage van de gegronde en deels gegronde klachten klimt van 41 % naar 43 %.

De gegronde klachten gaan vooral over de vacaturedatabank.

Er zijn klachten over de vacatures zelf: klanten signaleerden ons vacatures waarbij de functiebenaming niet klopte met de inhoud, vacatures zonder of met foute contactgegevens, discriminerende bepalingen in vacatures, dubbele vacatures. Al deze foutmeldingen, al dan niet vergezeld van een dosis ergernis, werden in dank aanvaard en onmiddellijk rechtgezet. VDAB geeft toe dat zijn controle op de gegevensinvoer niet waterdicht is. Er is vervuiling door slordige input en door dubbel gebruik met vacatures van partners, maar er wordt hard gewerkt om de kwaliteit te verbeteren.

Andere klachten betreffen de zoekresultaten: ook hier is soms sprake van vervuiling: bv. selectie vacatures op regio levert veel vacatures buiten de regio op. Een werkgever kreeg gelijk: er is geen mogelijkheid om voor een vacature 2 beroepencodes te kiezen.

Wat de cv-databank betreft, merkte een werkzoekende op dat er in de diplomaboorn geen ruimte is voor diploma's behaald in privé-instellingen.

Aan een klant, die opmerkte dat zijn persoonsgegevens niet veilig zijn bij VDAB, moest VDAB toegeven dat de beveiliging van de 'Mijn VDAB'-pagina's nog niet optimaal is.

De rubriek 'Mijn vacatures' onder uitgebreid dossier is niet echt gebruiksvriendelijk; in de functie 'Spontaan solliciteren' zitten bedrijven die werknemers zoeken sinds 2005, omdat deze functie niet systematisch opgevolgd wordt.

De ondernemerstest wordt aangeboden in een veel te klein scherm en het resultaat kan niet afgedrukt worden.

Voor 59 % van de klachten over On line kon aan de klager een oplossing geboden worden.

Meerdere van de gesignaleerde knelpunten zijn overigens al langer gekend en reeds opgenomen in de ICT-planning ter verbetering van de toepassingen. Voor andere terechte opmerkingen werden er verbeteracties uitgeschreven en opgestart.

Cursistenadministratie Competentiecentra

35 klachten (31 klachten in 2007).

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegrond	/	/	/	/	32 %	12	34 %
gegrond	/	/	/	/	55 %	16	46 %
deels gegrond	/	/	/	/	13 %	7	20 %
geen oordeel	/	/	/	/	0 %	0	0 %
TOTAAL	/	/	/	/	100 %	35	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
problemen met de toekenning, berekening of uitbetaling van opleidingspremies en reiskosten, met uitreiking van attesten, met foutieve dossiergegevens, met afwezigheidsbewijzen, e.d.	33	11	15	7	0
knelpuntpremie	2	1	1	0	0
TOTAAL	35	12	16	7	0

29 opgeloste klachten

Module 2: screening, oriëntatie

34 klachten (52 klachten in 2007).

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegrond	65 %	74 %	71 %	67 %	77 %	26	76 %
gegrond	25 %	9 %	11 %	15 %	4 %	4	12 %
deels gegrond	10 %	13 %	17 %	15 %	15 %	4	12 %
geen oordeel	0 %	4 %	1 %	3 %	4 %	0	0 %
TOTAAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	34	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
uitkomst van de selectie	9	8	1	0	0
toeleiding naar selectie	8	7	0	1	0
verloop selectie, medisch onderzoek	5	2	1	2	0
diversen	4	3	1	0	0
onvoldoende of slecht geïnformeerd over reden afwijzing	4	4	0	0	0
gespecialiseerde screening	2	1	0	1	0
transmissie	1	1	0	0	0
verloop oriëntatiesessie	1	0	1	0	0
TOTAAL	34	26	4	4	0

De daling van het aantal klachten voor dit domein zet zich nog scherper door dan in 2007.

In 2007 was er reeds een opvallende daling van het aantal klachten met 22,4 % ten opzichte van 2006, dank zij de doorgedreven inspanningen van de psychologische diensten om de klanten goed te informeren nog voor de start van het onderzoek en een beter uitgebouwde nazorg.

In 2008 valt het aantal klachten terug op 34, een daling met 35 % ten opzichte van 2007.

Het aandeel van de gegronde en deels gegronde klachten stijgt van 19 % in 2007 naar 24 % in 2008. Het aandeel van de ongegronde klacht blijft nagenoeg even hoog (76 %) als in 2007 (77 %). Er zijn in 2008 geen dossiers waarvoor geen oordeel mogelijk was. De gegronde klachten zijn niet onder één noemer te vatten. De gemaakte fouten zijn divers en niet structureel van aard.

53 % van de klachten werd door de klachtenbehandelaars als opgelost beschouwd.

Cursistenadministratie Arbeidsmarktregie

22 klachten (27 klachten in 2007).

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet geground	/	/	/	/	52 %	13	59 %
geground	/	/	/	/	41 %	8	36 %
deels geground	/	/	/	/	7 %	0	0 %
geen oordeel	/	/	/	/	0 %	1	5 %
TOTAAL	/	/	/	/	100 %	22	100 %

subthema	totaal	niet geground	geground	deels geground	geen oordeel
uitreiking van opleidingscheques aan werknemers	17	9	7	0	1
diversen	4	3	1	0	0
50+ -premie	1	1	0	0	0
TOTAAL	22	13	8	0	1

Facility

15 klachten (3 klachten in 2007).

1 niet gegronde klacht.

13 gegronde klachten (waarvan 8 over dezelfde problematiek).

1 deels gegronde klacht.

13 opgeloste klachten.

Servicelijn

14 klachten (7 klachten in 2007).

6 niet gegronde klachten.

4 gegronde klachten.

4 deels gegronde klachten.

4 opgeloste klachten.

Module 6: opleiding op de werkvloer – stages

11 klachten (4 klachten in 2007).

6 niet gegronde klachten.

2 gegronde klachten.

3 deels gegronde klachten.

6 klachten werden opgelost.

Tewerkstellingsmaatregelen

11 klachten (6 klachten in 2007).

kwalificatie	aantal 2006	aantal 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegronde	4	5	6	55 %
gegronde	1	0	4	36 %
deels gegronde	0	1	1	9 %
geen oordeel	0	0	0	0 %
TOTAAL	5	6	11	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
foute informatie of behandeling	3	2	1	0	0
transmissie	3	1	2	0	
loonkostsubsidie personen met een handicap	2	1	1	0	0
mobilititeit	1	1	0	0	0
attesteringen	1	0	0	1	0
niet toegelaten	1	1	0	0	0
TOTAAL	11	6	4	1	0

7 klachten werden opgelost.

Module 6: opleiding op de werkvloer - WEP+

10 klachten (5 klachten in 2007).

8 niet gegronde klachten (waarvan 3 over 'transmissie').

1 gegronde klacht over 'transmissie'.

1 deels gegronde klacht.

5 klachten werden opgelost.

Tendering

10 klachten (48 klachten in 2007, een aanzienlijke daling).

kwalificatie	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006	% 2007	aantal 2008	% 2008
niet gegrond	/	/	/	19 %	46 %	5	50 %
gegrond	/	/	/	65 %	35 %	4	40 %
deels gegrond	/	/	/	6 %	13 %	0	0 %
geen oordeel	/	/	/	10 %	6 %	1	10 %
TOTAAL	/	/	/	100 %	100 %	10	100 %

subthema	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
begeleidingspersoneel is onvriendelijk, niet behulpzaam, bedreigend	3	2	1	0	0
klant krijgt geen mogelijkheid tot opleiding/ opleiding blijft uit	3	3	0	0	0
ondermaatse begeleiding	2	0	1	0	1
aanbieder is niet akkoord met door klant gewenste opleiding wegens te lang, te duur	1	0	1	0	0
WEP+ werkgeversklacht	1	0	1	0	0
TOTAAL	10	5	4	0	1

Deze klachten hebben betrekking op 7 verschillende aanbieders.
9 van de 10 klachten werden opgelost.

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.

De resultaten van het intern klachtenbehandelingssysteem van de aanbieders waren nog niet gekend bij het afsluiten van dit rapport.

Module 3: sollicitatietraining & -begeleiding

9 klachten (11 klachten in 2007).

6 niet gegronde klachten (waaronder 1 transmissieklacht).

2 gegronde klachten.

1 deels gegronde klacht.

7 van de 9 klachten werden opgelost.

Module 5: persoonsgerichte vorming

7 klachten (5 klachten in 2007).

2 gegronde klachten over 'ICT-opleiding voor beginners'.

5 klachten over 'NT2', waarvan 3 niet gegrond en 2 gegrond.

5 van de 7 klachten konden opgelost worden.

HRM

5 klachten (12 klachten in 2007).

4 niet gegronde klachten.

1 gegronde klacht.

1 deels opgeloste klacht.

IBO - administratie

4 klachten (5 klachten in 2007).

3 niet gegronde klachten.

1 deels gegronde klacht.

3 opgeloste klachten.

Leerkrachtendatabank

4 klachten (2 klachten in 2007).

3 niet gegronde klachten.

1 gegronde klacht.

2 deels opgeloste klachten.

Loopbaanbegeleiding

4 niet gegronde klachten (waarvan 2 klachten mbt 'loopbaanbegeleiding voor personen met een arbeidshandicap') (1 klacht in 2007).

4 opgeloste klachten.

2.10.2. Thema's

A8

Sinds 1 januari 2008 zijn de klachten over gegevenstransmissie naar de RVA, de zgn. A8-klachten, geïntegreerd in het 1ste-lijnsklachtenmanagement van VDAB. Ze volgen dezelfde procedure als de 1ste-lijnsklachten, maar worden tevens voor advies aan de Sociaal-Economische Regionale Raad (SERR) voorgelegd.

In dit hoofdstukje wordt dieper ingegaan op de kenmerken van de A8-klachten.

Status

In 2008 handelde de dienst 136 A8-klachten af:

- 12 klachten bleken niet ontvankelijk te zijn omdat de 5 dagen-termijn om klacht in te dienen overschreden was;
- 124 klachten waren ontvankelijk.

Twee SERR's behandelden ook niet - A8-klachten:

Limburg: 1 klacht over een VDAB-medewerker;

Gent, Meetjesland, Leie en Schelde: 1 klacht van een werkzoekende die schadevergoeding eist wegens de stopzetting van zijn IBO.

Op deze 2 klachten wordt in dit hoofdstukje niet verder ingegaan.

Aantallen per SERR en historiek

SERR	2007	2008	verschil
Brugge	21	8	-62%
Oostende-Westhoek	13	1	-92%
Midden - West-Vlaanderen	19	5	-74%
Zuid - West-Vlaanderen	14	4	-71%
Zuid-Oost-Vlaanderen	13	3	-77%
Gent	41	5	-88%
Meetjesland, Leie en Schelde	11	0	-100%
Waas & Dender	39	13	-67%
Limburg	74	24	-68%
Antwerpen	54	32	-41%
Mechelen	31	6	-81%
Kempen	33	11	-67%
Vlaams Brabant	45	12	-73%
BNCTO	0	0	0%
totaal	408	124	-70%

De aantallen in bovenstaande tabel hebben betrekking op de dossiers die door de SERR's behandeld werden.

In 2007 waren de onontvankelijke klachten in de aantallen inbegrepen. Alle klachten, al dan niet ontvankelijk, kwamen destijds op de SERR-secretariaten toe en werden meegeteld. Vanaf 2008 worden enkel nog de ontvankelijke klachten aan de SERR's voorgelegd.

Het aantal A8-klachten is sterk afgenomen (-70 % ten opzichte van 2007).

Deze daling is algemeen en geldt voor alle SERR's.

Koplopers zijn: Meetjesland, Leie en Schelde waar geen enkele klacht werd behandeld, Oostende-Westhoek, Gent, Mechelen.

Ook in Zuid-Oost-Vlaanderen, Midden-West-Vlaanderen, Vlaams Brabant, Zuid-West-Vlaanderen ligt de daling boven het gemiddelde.

In Limburg, de Kempen, Waas & Dender en Brugge ligt de daling iets beneden het gemiddelde.

In Antwerpen is de afname van het aantal klachten het laagst.

De dienst heeft een verklaring gezocht voor de forse daling van het aantal A8-klachten.

Een vergelijking van het aantal A8-klachten met het aantal transmissies is daarbij een nuttige oefening.

In volgende tabel worden de **transmissiegegevens** per subregionale dienst weergegeven.

AMB	2007	2008	verschil
Brugge	72	27	-63%
Oostende	181	94	-48%
Kortrijk	350	248	-29%
Aalst	194	153	-21%
Gent	373	195	-48%
Sint-Niklaas	207	217	5%
Hasselt	422	292	-31%
Tongeren	82	67	-18%
Antwerpen	319	261	-18%
Mechelen	123	86	-30%
Turnhout	220	193	-12%
Leuven	161	111	-31%
Vilvoorde	318	203	-36%
Brussel	3	1	-67%
totaal	3.025	2.148	-29%

Het aantal A8-transmissies is in 2008 met 29 % gedaald in vergelijking met 2007.

De daling van het aantal transmissies is in alle regio's, behalve Sint-Niklaas, merkbaar. In bepaalde regio's is dit bijna een halvering of meer: Oostende, Gent, Brugge. De regio's Mechelen, Leuven, Vilvoorde, Kortrijk en Hasselt schommelen rond een daling met 30 %.

De daling van het aantal A8-klachten en de daling van het aantal transmissies loopt niet gelijk, behalve dan in Brugge. In de meeste andere regio's, behalve Antwerpen, is de daling van het aantal klachten veel groter dan de daling van het aantal transmissies.

Verschillende elementen spelen een rol bij de daling van het aantal A8-klachten.

Er is uiteraard de algemene daling van het aantal transmissies.

Verder is ook het aantal 'onterechte' transmissies afgenomen. De vernieuwde transmissieprocedure werd eind 2006 ingevoerd met de bedoeling deze in heel de VDAB op een uniforme wijze toe te passen. De nieuwe procedure had wat tijd nodig om tot op de werkvloer door te dringen. Door continue sensibilisering via de regionale contactpersonen transmissie gaan de consulenten nu bewuster om met transmissie en de motivatie ervan, zodat het aantal 'onterechte' transmissies daalt,

wat uiteraard een temperende invloed kan hebben op het aantal klachten dat wordt ingediend.

Tot slot is er de nieuwe SERR-procedure, waarbij het formulier om klacht in te dienen niet meer automatisch uit de printer rolt bij een A8-transmissie. De procedure via de klantendienst is evenwel laagdrempelig en staat op elke A8 genoteerd.

Bovendien krijgt elke werkzoekende bij de start van de werkloosheid en/of het traject informatie over rechten en plichten, met toelichting over transmissie en de bijhorende klachtenprocedure.

Vooraleer de gegevenstransmissie aan de RVA doorgang vindt, wordt de werkzoekende hiervan persoonlijk in kennis gesteld en geïnformeerd over de mogelijke gevolgen voor de werkloosheidsuitkering. Ook de mogelijkheid om klacht in te dienen wordt hierbij toegelicht.

Op de A8 tenslotte staan adres en telefoonnummer van de regionale klantendienst duidelijk vermeld. Een klant, die naar aanleiding van een A8-klacht, naar de Servicelijn belt, wordt doorverwezen naar de regionale klantendienst.

Meldingsmedium

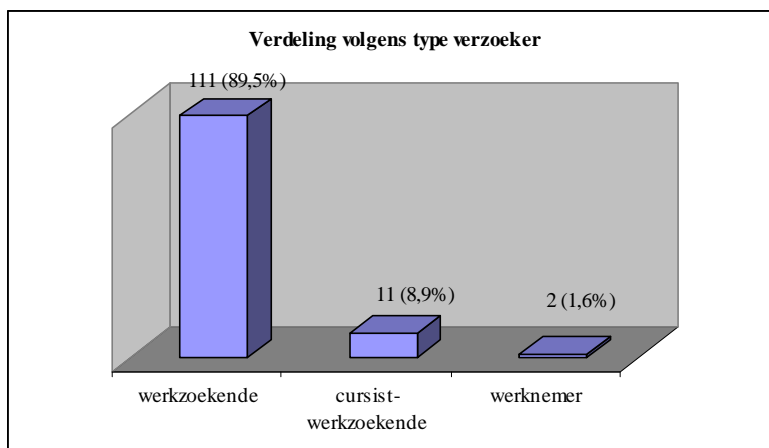
Alle klachten werden bij de regionale klantendiensten ingediend, per brief van de klager of genoteerd door de klantendienst en ondertekend door de klager.

Kanaal

kanaal	aantal klachten 2008
rechtstreeks van de klager	114
via ander kanaal	7
via vakbond of mutualiteit	3

In de rubriek 'via ander kanaal' zijn de klachten terug te vinden die in de eerste maanden van 2008 nog toekwamen op de SERR-secretariaten en door de goede zorgen van de SERR-secretarissen aan de klantendiensten werden overgemaakt.

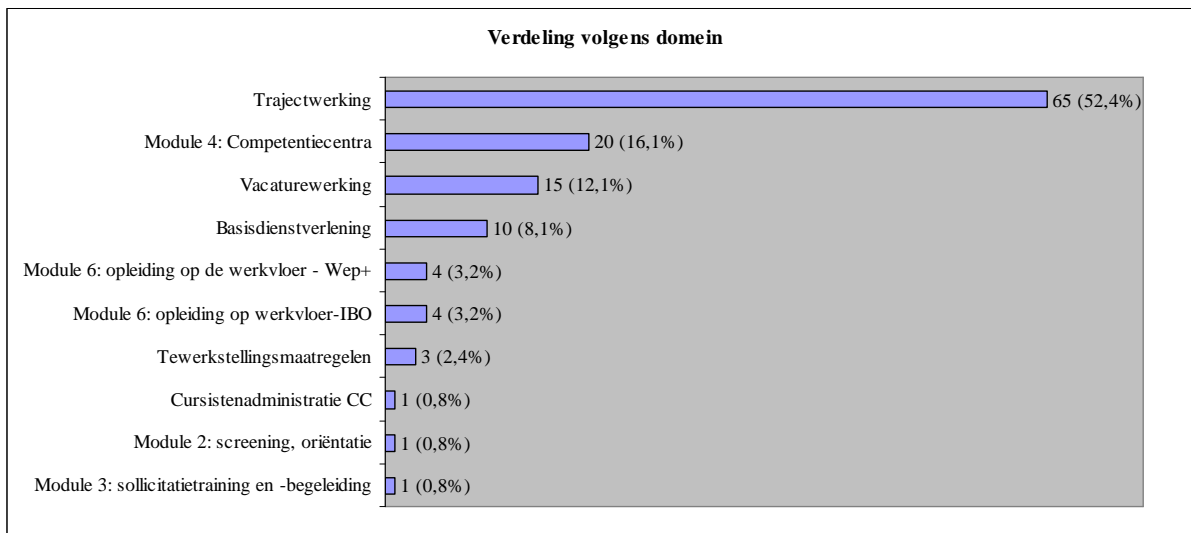
Type verzoeker



VDAB noteert het statuut van de klager op het ogenblik dat de klacht wordt ingediend. Iemand kan al aan het werk zijn en toch een A8-klacht indienen.

Domein dienstverlening

De A8-klachten kunnen toegeschreven worden aan volgende domeinen.



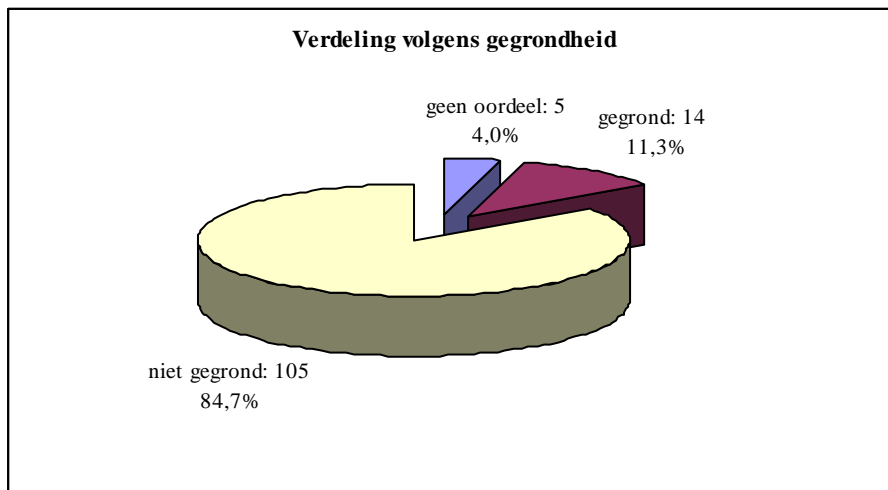
Gegrontheid

De gegrontheid van een klacht wordt vastgesteld door de klachtenbehandelaar na afloop van het onderzoek van de klacht in zijn geheel. De beoordeling betreft niet alleen het bezwaar tegen de transmissie van gegevens, maar ook de randbemerkingen, die eventueel in de klacht zijn opgenomen.

Met andere woorden, de gegrontheid van een klacht valt niet noodzakelijk samen met het advies van de SERR.

De gegevens over het SERR-advies volgen na het stukje over de ombudsnormen.

Algemeen



Gegrontheid per domein

domein	ongegronnd	gegronnd	geen oordeel
trajectwerking	56	6	3
module 4: Competentiecentra	17	1	2
vacaturewerking	13	2	0
basisdienstverlening	8	2	0
module 6: opleiding op werkvloer-IBO	4	0	0
module 6: opleiding op de werkvloer - Wep+	3	1	0
tewerkstellingsmaatregelen	1	2	0
module 3: sollicitatietraining en - begeleiding	1	0	0
module 2: screening, oriëntatie	1	0	0
cursistenadministratie CC	1	0	0
totaal	105	14	5

Ombudsnorm

De gegronde A8-klachten werden getoetst aan de set van 5 ombudsnormen van de Vlaamse ombudsdienst.

ombudsnorm	aantal klachten 2008
de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling	11
de burger voelt zich onheus bejegend	2
de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	1
de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling	0
de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft	0
totaal	14

SERR-advies

De SERR-ombudsdiensten hebben volgende adviezen uitgebracht.

advies	aantal	%
transmissie	77	62,1%
A8 niet overmaken aan RVA	21	16,9%
transmissie met opgave van verzachtende omstandigheden	11	8,9%
geen advies; VDAB beslist	10	8,1%
verdeeld advies; VDAB beslist	3	2,4%
andere	2	1,6%
totaal	124	100,0%

Opvolging SERR-adviezen

SERR-advies	advies gevolgd	transmissie bevestigd	Sanctie RVA	aantal
transmissie	Ja	Ja	Ja	45
transmissie	Ja	Ja	Nee	24
transmissie	Ja	Ja	- (*)	3
transmissie	Nee	Nee	Ja	3
transmissie	Nee	Nee	Nee	1
transmissie	Nee	Nee	- (*)	1
A8 niet overmaken aan RVA	Ja	Nee	Ja	2
A8 niet overmaken aan RVA	Ja	Nee	Nee	12
A8 niet overmaken aan RVA	Nee	Ja	Nee	7
transmissie met opgave van verzachtende omstandigheden	Ja	Ja	Ja	6
transmissie met opgave van verzachtende omstandigheden	Ja	Ja	Nee	4
transmissie met opgave van verzachtende omstandigheden	Nee	Nee	Nee	1
verdeeld advies; VDAB beslist	-	Ja	Ja	1
verdeeld advies; VDAB beslist	-	Ja	Nee	2
geen advies; VDAB beslist	-	Ja	Ja	5
geen advies; VDAB beslist	-	Ja	Nee	2
geen advies; VDAB beslist	-	Nee	Ja	1
geen advies; VDAB beslist	-	Nee	Nee	2
andere (**)	-	Ja	Ja	2
totaal				124

(*) *nog geen beslissing van RVA*

(**) *Eén klacht werd aan de SERR voorgelegd maar het advies werd niet afgewacht, aangezien de ombudsdienst niet samen kwam tijdens de maanden juli en augustus.*

De andere klacht werd in de loop van de procedure door de klant ingetrokken.

Voor 120 van de 124 uitgebrachte adviezen beschikt de dienst bij afsluiting van dit rapport (31.01.2009) over een volledig beeld: er kon achterhaald worden welk gevolg VDAB gaf aan het SERR-advies én welk standpunt werd ingenomen door de RVA (in 4 dossiers had RVA bij het afsluiten van dit rapport nog geen beslissing genomen omtrent de sanctie).

In 96 (van de 124) gevallen (77,4 %) volgde VDAB het advies van de SERR; in 13 gevallen (10,5 %) legde de dienst dit advies naast zich neer. In 15 gevallen (12,1 %) diende de dienst zelf te beslissen.

Dit leidde ertoe dat VDAB de transmissie bevestigde bij de RVA in 101 gevallen (81,5 %) en dat de transmissie in 23 gevallen (18,5 %) werd herroepen.

65 klagers op 120 (54,2 %) kregen een RVA-sanctie; 55 klagers (45,8 %) werden niet gesanctioneerd.

In 2007 werden gelijkaardige percentages opgetekend: 51,8 % van de klagers kreeg een sanctie; 48,2 % werd niet gesanctioneerd.

Pesten en OSGW

Er zijn 2 klachten over pesten en OSGW in 2008 (4 klachten in 2007).

Beide klachten hebben betrekking op het domein 'module 4: competentiecentra'.

Eén klacht ging uit van een cursist die zijn instructeur beschuldigde van pestgedrag.

De klachtenbehandelaar achtte de klacht gegrond, maar oordeelde dat ook de cursist niet helemaal vrijuit ging en bood hem aan zijn opleiding verder te zetten in een naburig centrum.

De andere klacht was afkomstig van een vrouwelijke cursist over OSGW van een mannelijke medecursist. Deze klacht werd afgesloten met de kwalificatie 'geen oordeel mogelijk'. De aangeklaagde zag de bui hangen en verdween uit de opleiding. De klaagster kreeg toestemming om haar opleiding stop te zetten zonder negatief gevolg.

Discriminatie

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.

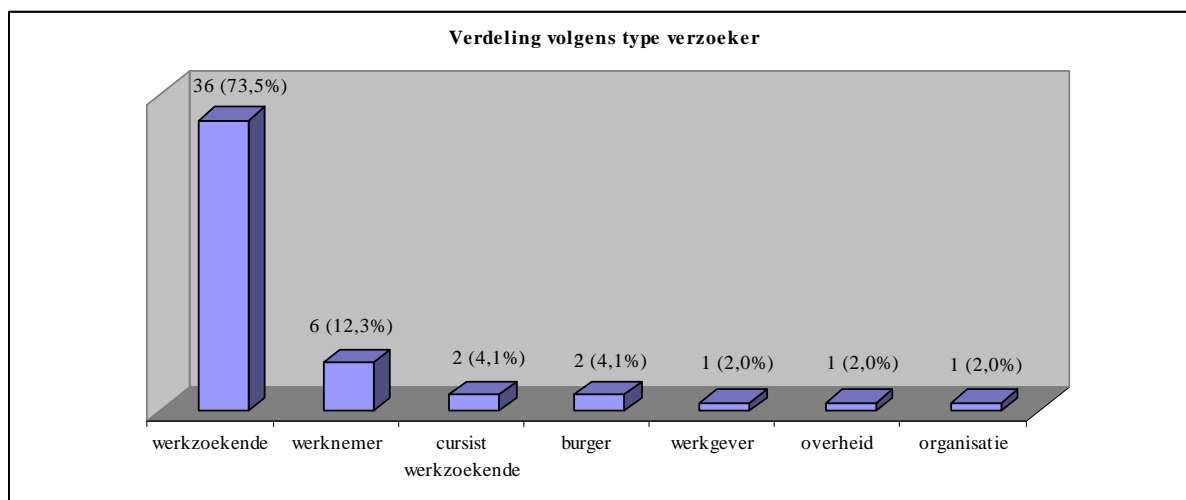
In 2008 waren er 49 klachten over discriminatie.

Historiek

jaartal	totaal aantal klachten	aantal klachten over discriminatie	aandeel van de discriminatieklachten
2003	563	27	4,8%
2004	597	20	3,4%
2005	888	41	4,6%
2006	1043	45	4,3%
2007	1165	77	6,6%
2008	1125	49	4,4%

Ten opzichte van 2007 is er een afname van de discriminatieklachten met 36 %.

Type verzoeker



2 klachten van werkzoekenden werden aan VDAB voor onderzoek voorgelegd door het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding (CGKR) in het kader van het Samenwerkingsprotocol tussen het Centrum en de VDAB.

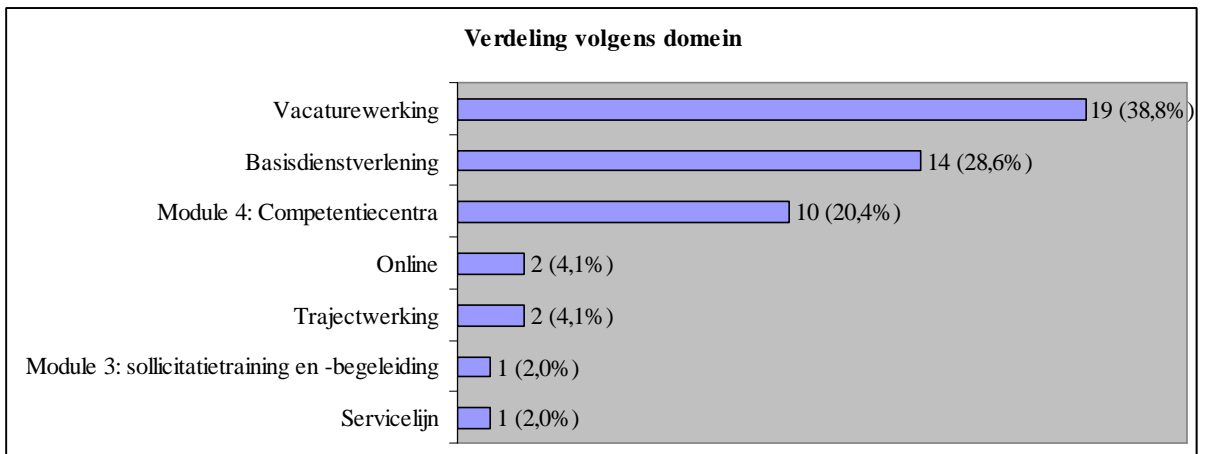
Discriminatiegronden

discriminatiegronden	aantal	%
nationale of etnische afkomst	21	42,9%
leeftijd	11	22,4%
handicap of fysieke eigenschap	6	12,2%
geslacht	5	10,2%
huidskleur	3	6,1%
geloof of levensbeschouwing	2	4,1%
huidige of toekomstige gezondheidstoestand	1	2,0%
totaal	49	100,0%

$\frac{3}{4}$ van de klachten met als discriminatiegrond 'nationale of etnische afkomst' houden verband met de registratie van kansengroepen.

De volgorde van de discriminatiegronden, alsook de percentages liggen in de lijn van de resultaten van 2007.

Domeinen



Voor 'vacaturewerking' zijn er evenveel klachten als in 2007: 19.

'Basisdienstverlening' valt van 21 klachten terug op 14 en verhuist van de 1^{ste} naar de 2^{de} plaats.

'Module 4: Competentiecentra' houdt nog 10 van de 14 klachten over en komt van de 4^{de} naar de 3^{de} plaats.

Voor 'trajectwerking', vorig jaar nog goed voor 18 klachten en de 3^{de} plaats, waren er slechts 2 klachten.

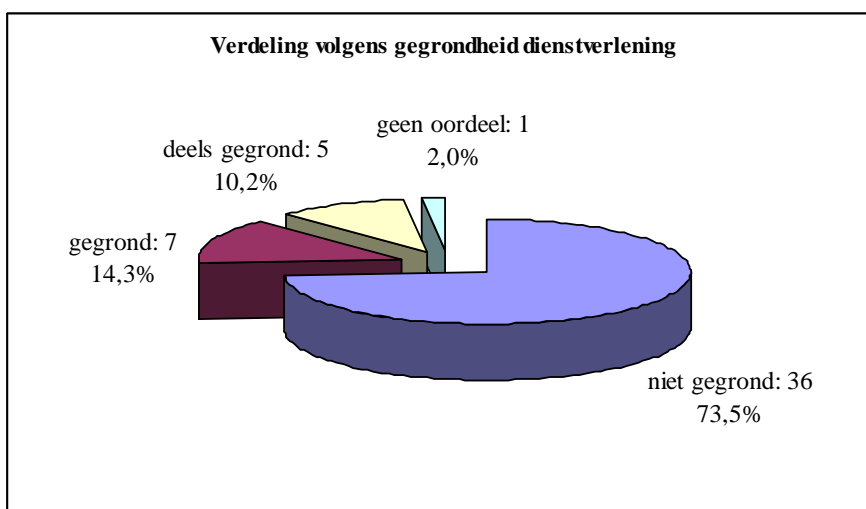
Gegrontheid

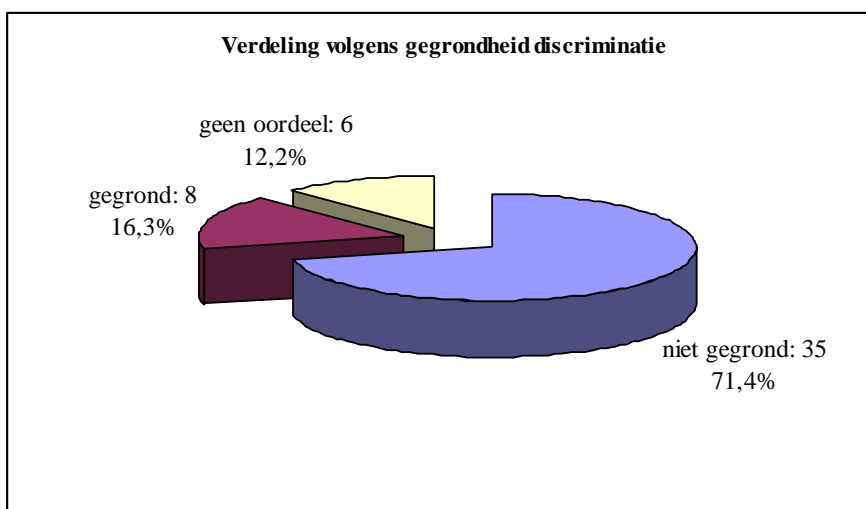
Bij de beoordeling van de gegrondheid van een discriminatieklacht gaat de klachtenbehandelaar na wat er misgelopen is met de dienstverlening van VDAB enerzijds; anderzijds wordt nagegaan of er al dan niet sprake is van discriminatie.

De discriminatieklachten krijgen met andere woorden een dubbele kwalificatie.

Deze verfijning wordt voor het eerst aangebracht.

Dit maakt een sluitende vergelijking met 2007 (70,1 % ongegronde klachten) moeilijk.





Klachtenbeeld

Gezien de nieuwe kwalificeringsmethode en de inhoudelijk diversiteit van de klachten worden ze voor een goed begrip samen met hun kwalificaties en grondheidsredenen weergegeven.

korte omschrijving klacht	grondheid dienstverlening	reden grondheid dienstverlening	grondheid discriminatie	reden grondheid discriminatie
NATIONALE OF ETNISCHE AFKOMST				
opleiding werd stopgezet - instructeurs beoordelen op basis van huidskleur en afkomst -behandelen de cursisten ongelijk -meermaals gediscrimineerd	niet gegrond		niet gegrond	verzoeker zegt dat hij geen klacht heeft ingediend
verzoeker komt niet vooruit in zijn traject om vrachtwagenchauffeur te worden -consulent neemt anti-Oost-Europese houding aan	niet gegrond		niet gegrond	selectiegesprek verliep op een correcte manier -er werden geen vragen gesteld over privé-leven en nationaliteit
niet akkoord met registratie in de deeldatabank kansengroepen -inbreuk op privacy -niet akkoord met positieve discriminatie	niet gegrond		niet gegrond	er is geen sprake van ongelijke behandeling; wel van positieve actie om de kansengelijkheid op de arbeidsmarkt terug te dringen
verzoeker wenst dat haar Duitse afkomst uit haar dossier verwijderd wordt	niet gegrond		niet gegrond	er is geen sprake van ongelijke behandeling; wel van positieve actie om de kansengelijkheid op de arbeidsmarkt terug te dringen
boos over verloop jurygesprek opleiding autobusbestuurder (vraag of verzoeker drugs dealt) -discriminatie en racisme	niet gegrond		niet gegrond	selectiegesprek is objectief verlopen -afgewezen op basis van uitkomst psychotechnische test
niet akkoord met vermelding Marokkaanse herkomst in dossier -klopt niet met gegevens Rijksregister -doet niet ter zake	niet gegrond		niet gegrond	er is geen sprake van ongelijke behandeling; wel van positieve actie om de kansengelijkheid op de arbeidsmarkt terug te dringen
dossiergegevens aangepast zonder toestemming -wil verwijdering vorige	niet gegrond		niet gegrond	er is geen sprake van ongelijke behandeling; wel van een positieve actie om de

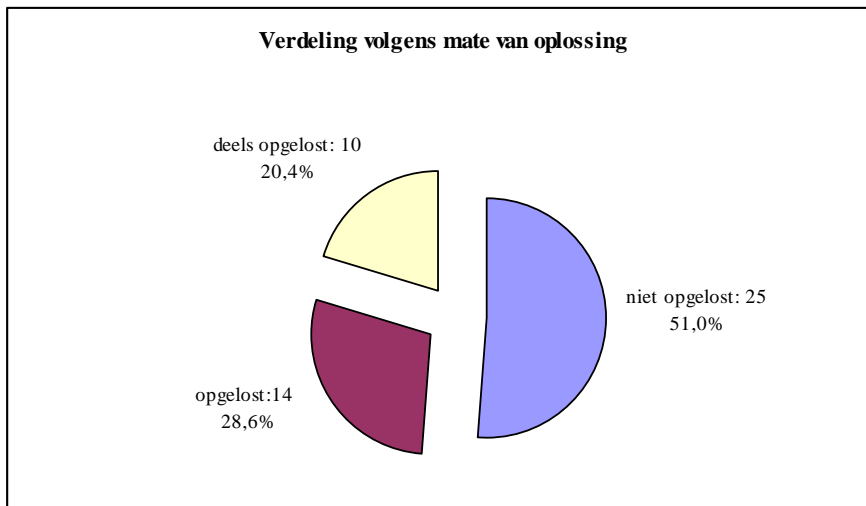
korte omschrijving klacht	gegrondheid dienstverlening	reden gegrondheid dienstverlening	gegrondheid discriminatie	reden gegrondheid discriminatie
nationaliteit				kansenongelijkheid op de arbeidsmarkt terug te dringen
in het werkzoekendendossier van de klager staat bij 'vorige nationaliteit' 'Marokkaan' - wenst dat dit verwijderd wordt -vreest minder snel werk te kunnen vinden	niet gegrond		niet gegrond	er is geen sprake van ongelijke behandeling; wel van positieve actie om de kansenongelijkheid op de arbeidsmarkt terug te dringen
verzoeker gaat niet akkoord dat zijn vorige nationaliteit genoteerd wordt -bovendien is ze fout	niet gegrond		niet gegrond	er is geen sprake van ongelijke behandeling; wel van positieve actie om de kansenongelijkheid op de arbeidsmarkt terug te dringen
opleiding administratief bediende werd stopgezet -niet akkoord -instructeurs zijn niet verstaanbaar -één instructeur maakte een racistische opmerking	niet gegrond		niet gegrond	beschuldiging van racisme berust op misverstand (Russische dame uit het verhaal van de instructeur was slachtoffer, geen fraudeur)
onheus bejegend op basis van etnische afkomst door een consulent van de Servicelijn tijdens screeningsgesprek	niet gegrond		niet gegrond	de vragen van de Servicelijnconsulent waren enkel bedoeld om concrete informatie te verzamelen in functie van een verdere aanpak
dossiergegevens aangepast zonder toestemming -wil verwijdering vorige nationaliteit	niet gegrond		niet gegrond	er is geen sprake van ongelijke behandeling; wel van positieve actie om de kansenongelijkheid op de arbeidsmarkt terug te dringen
niet akkoord met registratie land van herkomst in dossier - heeft verzet aangetekend	niet gegrond		niet gegrond	positieve actie is wettelijk toegestaan; beleidsopdracht; voorgelegd aan privacy-commissie
weigering om opgenomen te worden in databank kansengroepen gewijzigd zonder toestemming -dossier staat 'groen'	niet gegrond		niet gegrond	er is geen sprake van ongelijke behandeling; wel van positieve actie om de kansenongelijkheid op de arbeidsmarkt terug te dringen
werkgever contacteert werkzoekende uit KISS-databank -krijgt haatmail terug	niet gegrond		geen oordeel	werkgever gaat niet in op vraag om haatmail op te sturen
selectiecriteria 'Nederlands als moedertaal' in een vacature is indirecte discriminatie	gegrond	vacature met indirecte discriminerende bepaling op de VDAB website	niet gegrond	het selectiebureau had niet de intentie om te discrimineren en spreekt over een misverstand
niet akkoord met brief over deeldatabank kansengroepen - is aan het werk -niet akkoord dat verzet moet aangetekend worden	gegrond	fout in het dossier	niet gegrond	positieve actie is wettelijk toegestaan; beleidsopdracht; voorgelegd aan privacy-commissie
vacature op website VDAB vermeldt dat sollicitanten Nederlands als moedertaal moeten hebben	gegrond	discriminerende voorwaarde in vacature is ontsnapt aan de VDAB-controle	geen oordeel	geen info beschikbaar over de bedoelingen van het selectiebureau dat de vacature publiceerde
stopzetting opleiding zwaar vervoer -niet akkoord -wordt door instructeurs gezocht omdat hij moslim is en meedoet aan de ramadan	deels gegrond	de omgang instructeurs-cursisten in de sectie zwaar vervoer verloopt weinig diplomatisch - directe, ongenueanceerde omgang	niet gegrond	evaluatie die leidde tot stopzetting is objectief verlopen; verzoeker is technisch ongeschikt

korte omschrijving klacht	gegrondheid dienstverlening	reden grondigheid dienstverlening	gegrondheid discriminatie	reden grondigheid discriminatie
sollicitatietraining stopgezet vanuit racistische motieven - consulent weigert attesten uit te reiken	deels gegrond	consulent stelde zich niet soepel op bij vraag naar niet verplicht attest	niet gegrond	er hebben geen racistische motieven gespeeld bij de weigering om het attest af te leveren
opleiding stopgezet vanwege instructeur die zichzelf racist noemt en racistische opmerkingen maakt -wenst onderzoek -C91 blijft uit ondanks herhaald aandringen	deels gegrond	C91 werd niet tijdig overgemaakt	geen oordeel	klager was niet te bereiken voor verdere toelichting van zijn wedervaren
LEEFTIJD				
niet toegelaten tot de opleidingen bewakingsagent en zwaar vervoer -discriminatie van laaggeschoolde, oudere werkzoekenden met een handicap	niet gegrond		niet gegrond	verzoeker krijgt alle kansen, maar moet eerst werken aan een ernstig attitudeprobleem
niet toegelaten tot de opleiding HTML vanwege leeftijd	niet gegrond		niet gegrond	verzoeker werd geweigerd voor de opleiding op basis van zijn voorkennis en te hoog diploma
sollicitatiegesprek sprong af op leeftijd -discriminatie	niet gegrond		niet gegrond	leeftijd van sollicitant was geen bezwaar voor werkgever, wel het gebrek aan bruikbare ervaring
vacature is bestemd voor werkzoekenden geboren na 01.04.1983 -hoe geraakt een 50-plusser aan het werk	niet gegrond		niet gegrond	communicatiefout rond leeftijdsgrens: werkgever was vergeten te vermelden dat de vacature als startbaan bedoeld is
verzoekster vermoedt dat ze afgewezen wordt voor een job als opvoedster op basis van haar leeftijd	niet gegrond		gegrond	de werkgever geeft toe dat de maatregelen voor 45+ in de zorgsector (45-plussers moeten maar 4 dagen op 5 werken) een negatief element vormen bij het solliciteren - anderzijds is dit een ongewenst neveneffect van een goedbedoelde sociale bescherming voor oudere werknemers in de zorgsector
verzoeker krijgt van een interimkantoor te horen dat een werkgever hem niet aanneemt omdat het bedrijf een werknemer zoekt die jonger is dan 35	niet gegrond		gegrond	het uitzendkantoor geeft toe dat de werkgever de voorkeur geeft aan jongere sportieve kandidaten en dat het rekening houdt met de wensen van de klant
werkgever neemt geen oudere werkzoekenden aan - ze kosten teveel aan outplacementbegeleiding bij ontslag -hecht geen geloof aan voordelen bij indienstneming oudere werkzoekenden	niet gegrond		gegrond	het uitzendkantoor bevestigde de reactie van de werkgever, maar heeft verder niets ondernomen naar de werkgever toe
vacature voor kinderverzorgster met leeftijdsgrens -ingegeven door VDAB -pure discriminatie	gegrond	werkgever vergat wettelijke verantwoordelijkheid leeftijdsgrens te vermelden in vacature -VDAB heeft dit niet gecorrigeerd	niet gegrond	leeftijdsbepaling in deze vacature is wettelijk toegestaan
leeftijdsdiscriminatie in vacature verspreid via Jobkanaal - VDAB reageert niet	gegrond	VDAB-medewerkers zagen leeftijdsvereiste in de vacature over het	niet gegrond	werkgever had niet de bedoeling te discrimineren: hij had onvoldoende ervaring met

korte omschrijving klacht	gegrondheid dienstverlening	reden grondigheid dienstverlening	gegrondheid discriminatie	reden grondigheid discriminatie
bij werkgever		hoofd		het opmaken van vacatures; wou nood aan langetermijnvisie bij nieuwe medewerkers benadrukken
vacature op website VDAB bevat leeftijdsvoorwaarde - discriminatie -niet akkoord dat VDAB dit toelaat	gegrond	VDAB publiceerde een vacature met een discriminerende bepaling	gegrond	VDAB heeft leeftijdsdiscriminatie in vacature niet tijdig opgemerkt
verwezen naar de zelfbedieningspc en met tegenzin verder geholpen - jonge dames krijgen betere behandeling	deels gegrond	consulent heeft indruk gewekt dat hij onderscheid op basis van leeftijd maakt	gegrond	consulent heeft de indruk gewekt dat hij onderscheid op basis van leeftijd maakt
HANDICAP OF FYSIEKE EIGENSCHAP				
niet akkoord met brief over deeldatabank kansengroepen - verzoeker is arbeidsgehandicapt en voelt zich beledigd	niet gegrond		niet gegrond	positieve actie is wettelijk toegestaan; beleidsopdracht; voorgelegd aan privacy-commissie
werkgever weigert werkzoekende voor vacature magazijnier/orderpicker op basis van kleine gestalte - discriminerend	niet gegrond		niet gegrond	aan het bedrijf valt niets te verwijten, tenzij misschien een wat ongelukkige communicatie; het aangeboden werk is inderdaad fysiek zwaar belastend; het bedrijf is bekend bij VDAB om zijn openheid voor alle kansengroepen
VDAB staat niet achter personen met een handicap - vacatures staan niet open voor hen -website beschikt niet over het anysurfer label	niet gegrond		niet gegrond	VDAB zet zich in voor de inschakeling van personen met een handicap op de arbeidsmarkt
door VDAB ongewenst ingedeeld bij de kansengroep personen met een handicap - niet akkoord	niet gegrond		niet gegrond	positieve actie is wettelijk toegestaan; beleidsopdracht; voorgelegd aan privacy-commissie
bij sollicitatie onmiddellijk afgewezen door werkgever wegens zwaarlijvigheid -geen kans om capaciteiten te tonen	niet gegrond		gegrond	werkgever oordeelde onmiddellijk dat klager niet in het team paste vanwege zijn zwaarlijvige en onverzorgde voorkomen; klager kreeg geen kans om zijn vaardigheden voor de job te tonen
werkgever discrimineert: wil alleen buitenlandse vrouwen tewerkstellen -ontslaat werkzoekende omdat ze een bril draagt en niet grappig is	niet gegrond		geen oordeel	verklaringen uitzendbureau en klager over reden beëindiging uitzendovereenkomst komen niet overeen
GESLACHT				
verzoeker solliciteerde als schoonmaker -werkgever neemt geen mannen aan omdat de klanten dit niet willen - zelfde ervaring bij uitzendkantoor	niet gegrond		niet gegrond	de werkgever stelt mannen te werken, doet moeite om klanten te overtuigen, zonder succes; interimkantoor ging voort op tegenindicaties vorige werkgever
verzoekster solliciteert voor vacature -werkgever zegt geen vrouwen aan te werven	niet gegrond		gegrond	werkgever weigert vrouwen vanwege recente gendergerelateerde problemen in zijn bedrijf
klacht over werkgever die geen mannen wenst aan te werven vanwege zijn geloof	niet gegrond		gegrond	de werkgever wenst geen mannen aan te werven omdat ze niet alleen mogen blijven

korte omschrijving klacht	gegrondheid dienstverlening	reden gegrondheid dienstverlening	gegrondheid discriminatie	reden gegrondheid discriminatie
				met zijn vrouw die ook in de zaak werkt
vrouwelijke sollicitant wordt geweigerd door werkgever - geeft aan mannelijke chauffeur te zoeken	niet gegrond		geen oordeel	de werkgever herinnert zich het gesprek niet, laat niet in zijn kaarten kijken, anderzijds heeft bedrijfsconsulent geen aanwijzingen van discriminatie
verzoeker wordt geweigerd voor de opleiding lassen omdat ze een vrouw is -ze moet bewijzen dat werkgevers haar willen aanwerven	geen oordeel		geen oordeel	tegenstrijdige verklaringen klager en consulent
HUIDSKLEUR				
verzoeker zoekt werk als heftruckchauffeur -vanwege zijn huidskleur wordt hij ongelijk behandeld door interimkantoren -anderen gaan voor om in dienst te komen	niet gegrond		niet gegrond	verzoeker krijgt wel degelijk vacatures van de interimbureaus, maar niet voor heftruckchauffeur; zijn zwaar spraakgebrek speelt hem duidelijk parten
opleiding stopgezet wegens incident in kantine -niet akkoord -verzoeker had nog maar één verwittiging gekregen	niet gegrond		niet gegrond	stopzetting is gebaseerd op objectieve feiten (intimidatie, agressie)
geweigerd voor de job van poetsvrouw omdat verzoeker zwart is	niet gegrond		niet gegrond	klager heeft werkgever verkeerd verstaan; de werkgever wil klager aanwerven
GELOOF OF LEVENSBECHOUWING				
neutrale dienstverlening is niet verzekerd -medewerkers VDAB dragen religieuze symbolen	niet gegrond		niet gegrond	discriminatie is niet in de feiten aangetoond; de dienstverlening van medewerkers met een hoofddoek is correct
trajectbegeleider maakt denigrerende opmerkingen over hoofddoek klant -schreef klant te vroeg uit buiten haar medeweten	deels gegrond	uitschrijving werd niet gecontroleerd bij klant en was voorbarig	niet gegrond	consulent en klant schieten goed op -moeder van klant wou klacht meer gewicht geven
HUIDIGE OF TOEKOMSTIGE GEZONDHEIDSTOESTAND				
verzoeker is in invaliditeit - geen recht op gratis webleren of opleidingscheques - discriminatie	gegrond	categorie werkzoekende werd niet goed ingeschat	niet gegrond	VDAB heeft de ongelijke behandeling van RIZIV-uitkeringtrekkers inzake toegang tot webleren weggewerkt

Mate van oplossing



Eén klacht werd met instemming van de klager voor verder onderzoek overgemaakt aan de Vlaamse Sociale Inspectie in het kader van de gecoördineerde aanpak van arbeidsgerelateerde discriminaties.

In verband met discriminerende bepalingen in vacatures heeft VDAB een automatische toepassing uitgewerkt om vacatures op zijn website te screenen op bepaalde woorden. Dit kunnen zowel potentieel discriminerende woorden (bv. leeftijd, moedertaal, ...) als 'louche' woorden (bv. barmeisjes) zijn. Wanneer er een vacature gepubliceerd wordt die een woord uit de achterliggende woordenlijst bevat, wordt de webdienst van VDAB automatisch verwittigd. Een productconsulent van VDAB bekijkt de vacature en past ze in samenspraak met de werkgever aan. Momenteel wordt deze toepassing herwerkt en aangevuld met nieuwe actiepunten, o.m. de mogelijkheid om rechtstreeks mails naar werkgevers te zenden met de vraag om de vacature aan te passen. De implementatie is voorzien voor maart 2009.

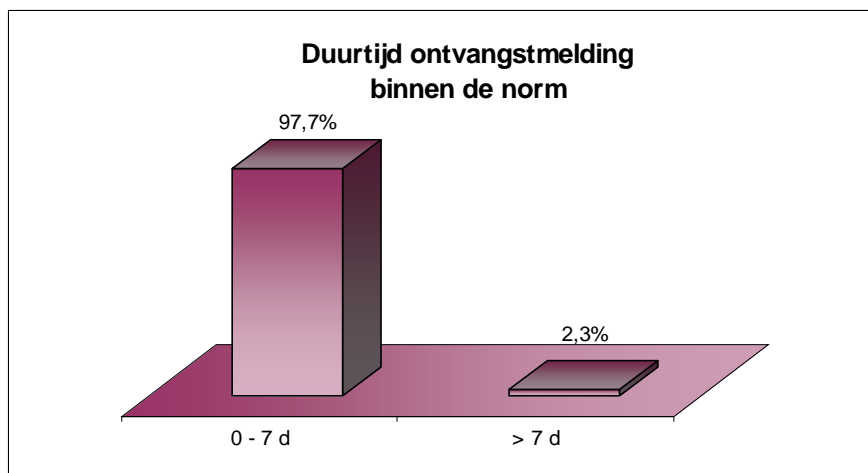
Naar aanleiding van een klacht over een indirect discriminerend selectie criterium (Nederlands als moedertaal) in een vacature heeft het CGKR met belangstelling kennis genomen van de structurele maatregelen die VDAB uitwerkte om vacatures op de website automatisch te screenen met betrekking tot indirect discriminerende selectievoorwaarden op basis van trefwoorden. Het Centrum stelt dat ook de navolgende contactname door de VDAB-productconsulent met de werkgever of het selectiebureau op termijn zal leiden tot een betere bewustmaking met betrekking tot indirecte vormen van discriminatie en resulteren in kwalitatief betere vacatures. Verder heeft het Centrum aangeboden om, in het kader van de aanpassingen die VDAB voorbereidt aan het screeningsprogramma, tezamen met VDAB te bekijken of de lijst met trefwoorden verder aangevuld of aangepast kan worden. Er komt een werkoverleg tussen de projectmedewerkers van VDAB en vertegenwoordigers van het Centrum. Indien het project van VDAB in de praktijk tot goede resultaten leidt, kan het mogelijks gepromoot worden als 'good practice' naar andere (openbare) arbeidsbemiddelaars toe.

2.11. BEHANDELTERMIJN

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. Bij de transmissieklachten is de norm voor de oplossingstermijn 45 kalenderdagen, omdat daar het advies van de SERR gevraagd wordt.

Uit de registratiegegevens blijkt dat we deze ambitie grotendeels waarmaken in 2008.

2.11.1. Ontvangstmelding

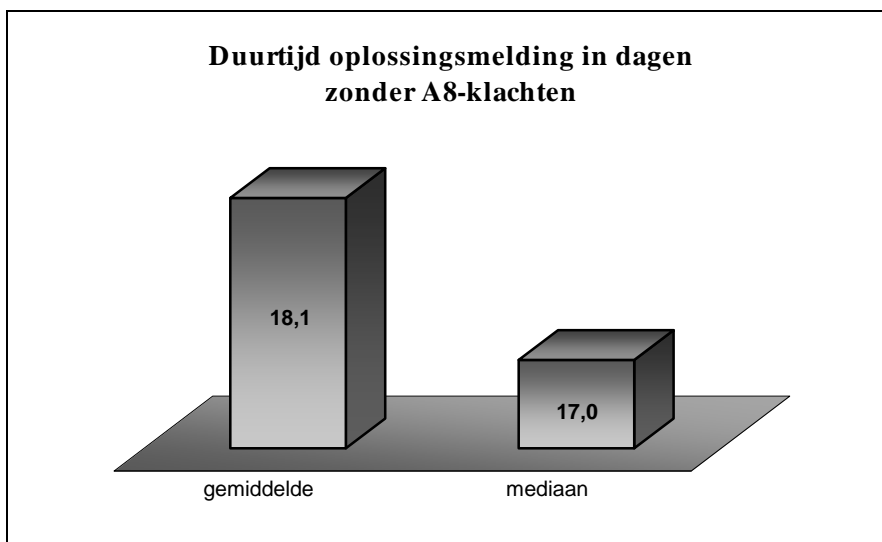
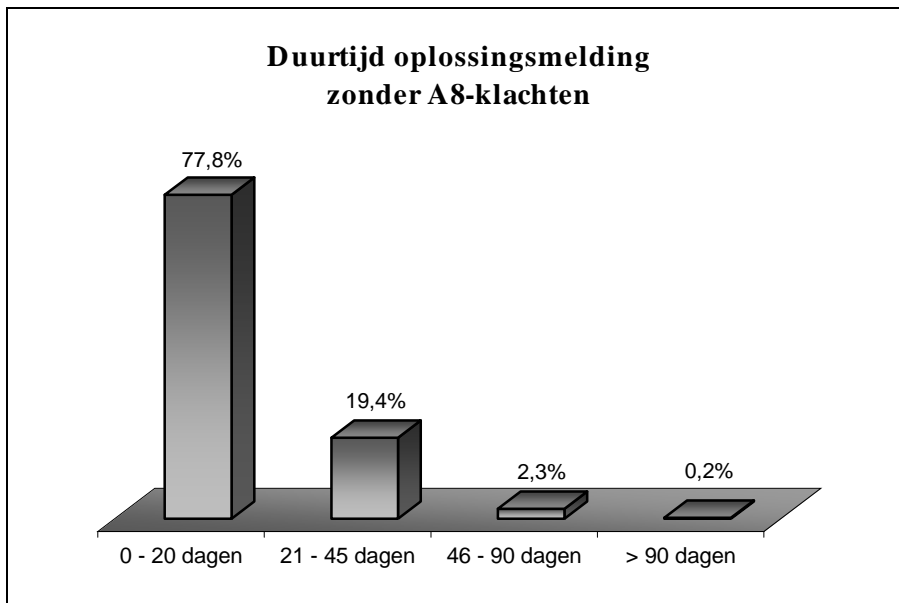


97,7 % van de klagers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 kalenderdagen. Dit is een stijging van 3 % t.o.v. vorig jaar (94,6 %).

Voor 24 klachten werd de ontvangstmelding te laat verstuurd en zodoende kan de doelstelling van het management '100 % van de ontvangstmeldingen binnen termijn' niet gerealiseerd worden.

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. Het tijdig versturen van de ontvangstmelding blijft een aandachtspunt.

2.11.2. Oplossingsmelding



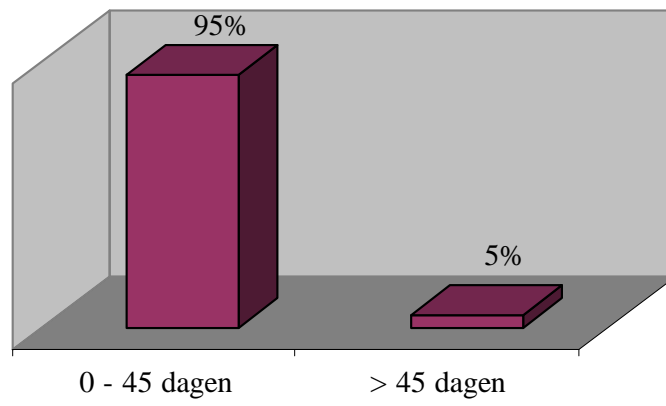
77,8 % van de klagers kreeg een definitief antwoord binnen de 20 kalenderdagen. Dit is nog een verbetering tegenover het resultaat van 2007, toen haalden we 76,4 %. De doelstelling van het directiecomité nl. 75% van de klachten binnen de 20 dagen beantwoorden, is hiermee behaald.

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 97,2 % 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.

Hieronder de gegevens voor de A8-klachten.

**Duurtijd oplossingsmelding
A8-klachten**



2.12. BEROEPSPROCEDURE BIJ DE VLAAMSE OMBUDSMAN

Klagers die niet tevreden zijn over de uitkomst van de 1ste-lijnsklachtenbehandeling door VDAB kunnen hun klacht in 2de lijn voorleggen aan de Vlaamse ombudsman. De beroepsmogelijkheid en adresgegevens van de Vlaamse ombudsdienst worden door VDAB standaard meegegeven in alle antwoordbrieven aan de klagers.

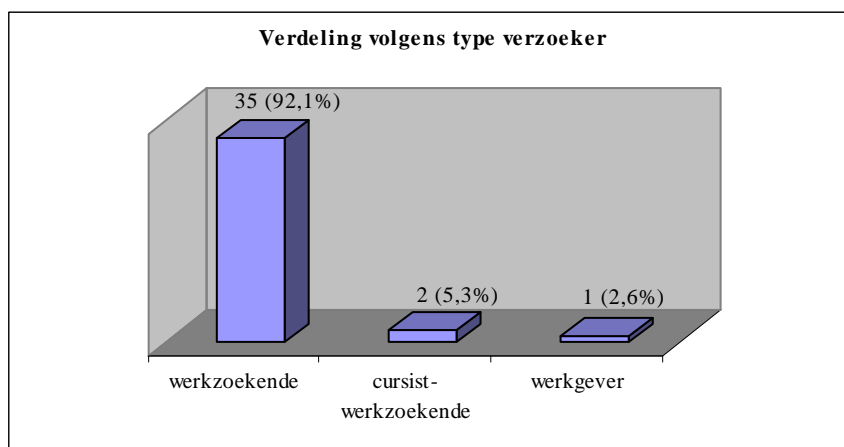
2.12.1. Aantallen en historiek

jaartal	aantal 2 ^{de} -lijnsklachten bij de Vlaamse ombudsman m.b.t. VDAB	aantal 2 ^{de} -lijnsklachten afgehandeld door VDAB
2000	14	13
2001	12	9
2002	12	11
2003	24	21
2004	15	17
2005	39	32
2006	33	36
2007	32	24
2008	31	38

Het aantal 2de-lijnsklachten blijft de laatste jaren stabiel.

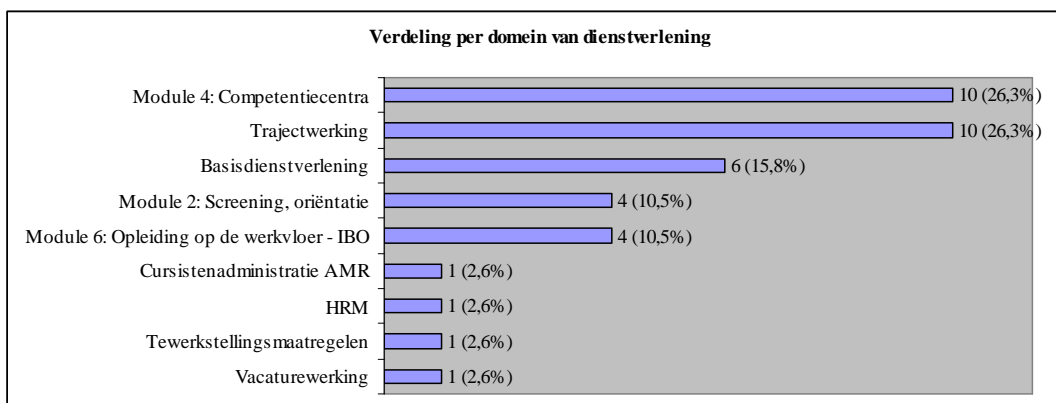
In de gegevens die volgen wordt gerapporteerd over de in 2008 afgehandelde 2de-lijnsklachten (38), dit in analogie met de rapportering over de 1^{ste}-lijnsklachten.

2.12.2. Type verzoeker



Verhoudingsgewijze zijn er veel meer klachten van werkzoekenden (70,9 % bij de 1ste-lijnsklachten).

2.12.3. Domein dienstverlening



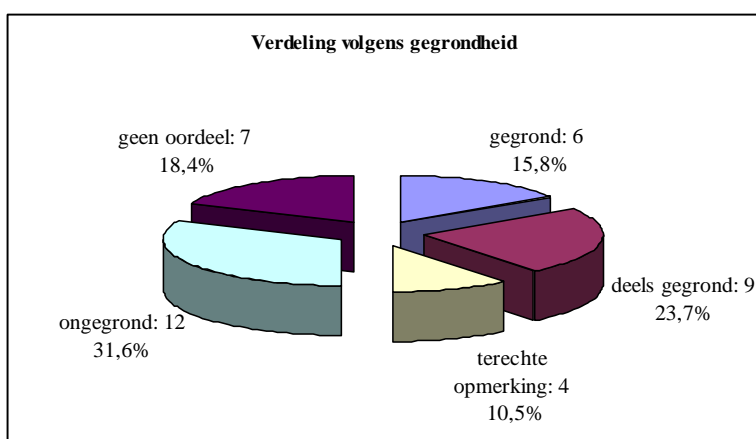
De dienstverleningsdomeinen waarover het meest geklaagd wordt bij de Vlaamse ombudsman komen grosso modo overeen met deze van het 1ste-lijnsklachtenmanagement.

2.12.4. Beoordeling 2de-lijnsklachten door de Vlaamse ombudsman

In 2008 beoordeelde de Vlaamse ombudsman 32 dossiers. Hierbij waren 4 dossiers die reeds door VDAB werden afgehandeld in 2007 en 28 dossiers die werden afgehandeld in 2008. Voor 9 andere dossiers die werden afgehandeld in 2008 had VDAB de beoordeling nog niet ontvangen bij het afsluiten van dit rapport.

Bij de 32 beoordeelde dossiers waren er 27 met één beoordeling. In de 5 andere dossiers onderscheidde de ombudsman meerdere klachten. Aan deze dossiers kende hij meerdere kwalificaties toe.

Zodoende ontving VDAB in totaal 38 beoordelingen.



In 50 % van de hem voorgelegde klachten oordeelde de ombudsman dat de klacht gegrond of deels gegrond was of dat het ging om een terechte opmerking. Concreet betekent dit dat 12 klanten, die geen gelijk kregen van VDAB, bij de ombudsman erkenning kregen met betrekking tot de gegrondheid van hun klacht.

In 7 andere gevallen bevestigde de ombudsman wat VDAB in 1ste lijn reeds had aangegeven, namelijk dat de klacht gegrond was.

De ombudsman vond dat VDAB 11 van de 15 gegronde of deels gegronde klachten inmiddels voldoende hersteld had. Twee klachten waren naar zijn mening niet meer individueel herstelbaar, maar voor 1 geval vond hij toch dat de klacht verder structureel diende hersteld te worden. Voor 2 klachten drong hij aan op verder herstel.

2.12.5. Aanbevelingen van de Vlaamse ombudsman

Bij het afsluiten van dit rapport stond de teller op 8 dossiergebonden aanbevelingen voor 2008.

7 aanbevelingen hadden betrekking op de dienstverlening van Arbeidsmarktbeheer en 1 aanbeveling was gericht aan de HRM-directie van VDAB.

Een overzicht van de aanbevelingen met de stand van zaken.

Arbeidsmarktbeheer

- 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.

Stand van zaken

VDAB is het eens met de aanbeveling van de Vlaamse ombudsdienst, en neemt hiervoor de nodige acties om het transmissiebeleid af te stemmen op het beleid van RVA.

Ingevolge de samenwerkingsovereenkomst van 22 september 1992 (deze overeenkomst werd verschillende keren aangepast, laatst op 30 april 2004) tussen de Staat en de Gewesten dient VDAB bepaalde gegevens uit te wisselen met de RVA (transmissie).

Het wettelijke kader van RVA bepaalt de redenen waarvoor RVA een werkzoekende kan sanctioneren:

- *niet ingaan op een uitnodiging*
- *weigeren van een werkaanbod*
- *niet tekenen van een trajectplan*
- *niet uitvoeren van een trajectplan*
- *niet starten beroepsopleiding*
- *stopzetten beroepsopleiding*

Dit wettelijke kader werd vertaald in de transmissieprocedure, die toegepast wordt door VDAB-consulenten. Eind 2006 werd deze procedure verder doorgelicht en werden verdere aanpassingen doorgevoerd om deze nog nauwer af te stemmen op het beleid van de RVA.

Bij het vernieuwen van deze procedure werd ook het advies van de RVA ingewonnen.

Binnen VDAB gelden de volgende redenen voor transmissie naar RVA:

- *dikwijls niet ingaan op uitnodiging;*
- *werkweigering;*
- *weigering van ondertekening van een trajectovereenkomst;*
- *weigering van uitvoering van een trajectovereenkomst;*
- *stopzetting van een (individuele) beroepsopleiding;*
- *weigering van een (individuele) beroepsopleiding;*

De transmissie naar RVA omwille van bovenstaande redenen wordt goed gedocumenteerd door de consulent en ondertekend door de directeur van VDAB. Alle relevante feiten en documenten, de reden die de werkzoekende aanhaalt en de motivatie van de consulent waarom de werkzoekende wel de actie dient uit te voeren, worden aan RVA bezorgd. Het niet ingaan op een aangetekend schrijven, zonder contact met VDAB te nemen, wordt via elektronische weg overgemaakt aan RVA.

Om het transmissiebeleid van VDAB aan RVA optimaal af te stemmen met het beleid van RVA is er op verschillende niveaus regelmatig overleg:

- *College van leidende ambtenaren (CLA)*
- *Technische werkgroep van het CLA met vertegenwoordigers van RVA en de gewestelijke diensten om dit beleid in alle gewesten met elkaar af te stemmen*
- *Ad hoc werkgroepen tussen RVA en VDAB n.a.v. aanpassingen aan het samenwerkingsakkoord, nieuwe beleidslijnen*
- *Provinciale overlegvergaderingen RVA-VDAB met vertegenwoordigers van de lokale RVA-werkloosheidsbureaus en VDAB-regio's.*
- *Andere lokale contacten tussen contactpersonen, informatiesessies door beide organisaties, ...*

Feit blijft dat VDAB een transmissieplicht heeft en RVA een nieuwe beoordeling dient te maken. Het overleg zoals hierboven vermeld doet er alles aan om de afstemming optimaal te maken.

- *Maatregelen nemen om arbeidsonderzoeken binnen een redelijke termijn te laten plaatsvinden.*

Stand van zaken

De wachtlijsten zijn intussen weggewerkt.

- *De wekelijkse vacaturematching van personen met een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid in een redelijke termijn realiseren. De doelgroep op de hoogte brengen van de stand van zaken.*

Stand van zaken

VDAB herbekijkt momenteel de matchingstoepassingen. Eén van de aanpassingen die zullen gebeuren heeft betrekking op personen met een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid. Zij zullen vacatures krijgen in kader van de wekelijkse vacaturematching. Dit is echter een aanpassing die tijd vergt. In afwachting dienen de consulenten vacatures te selecteren en mee te geven aan deze werkzoekenden.

- *De uitbetalingen in het kader van CAO 26 op een efficiënte en op een zo vast mogelijke periodiciteit laten verlopen.*

Stand van zaken

De CAO 26 werd geconverteerd naar de Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP). Alle betalingen in het kader van de VOP zullen vanaf de tweede helft van 2009 verlopen via de automatische gegevensuitwisseling met DIMONA.

De periodiciteit moet nog afgesproken worden in de derde fase van het project. Die fase zal eerstdaags opstarten.

Aangezien VDAB iedere week betalingen doet zou het ideaal zijn dat VDAB elke week de opraging van gegevens kan doen bij de RSZ. De haalbaarheid wordt samen met de RSZ bekeken.

- De transmissieprocedure op een eenvoudig consulteerbare wijze op de website van de VDAB zetten.

Stand van zaken

Aan de tekst op de website zal naar aanleiding van de aanbeveling een kleine aanvulling gebeuren. De dienst zal de toevoeging 'of de VDAB is van oordeel dat de reden die je opgeeft ongeldig is' inlassen in de bestaande tekst (lees verder - plaats aangeduid met (*)). Op de VDAB-website, via de flap Werk zoeken>Voor wie meer wil. Rechten en plichten, kan een werkzoekende informatie over zijn/haar rechten en plichten terugvinden. Bij plichten staat onder meer vermeld:

'Ga in op uitnodigingen

Als VDAB je uitnodigt voor een job of een opleiding, ben je verplicht om op deze uitnodiging te reageren.

- Kan je omwille van dringende zaken niet ingaan op de uitnodiging? Meld dit aan je VDAB-consulent. Indien mogelijk kan je de afspraak verplaatsen.
- Reageer je niet (*) dan moet VDAB hier de RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening) van op de hoogte brengen.
- Ben je al 15 of 21 maanden werkloos? Dan moet je ingaan op controle van de RVA. Je zal door de RVA opgeroepen worden voor een evaluatiegesprek. Doel: nagaan of je voldoende inspanningen levert om werk te vinden. Deze controle kadert in de zogenaamde 'activering van het zoekgedrag naar werk'.'

Nog onder de link Werk zoeken>Voor wie meer wil. Wegwijs op de arbeidsmarkt>

Uitkeringen aanvragen. Werkloosheidsuitkering, is heel wat informatie beschikbaar over de plichten van de uitkeringsgerechtigde werkzoekende met name onder punt 6: 'Wat zijn de plichten als je een werkloosheidsuitkering ontvangt?'

Op het einde van de opsomming van deze plichten wordt trouwens verwezen naar de RVA-site:

'Opgelet! Dit zijn enkel de algemene regels inzake je plichten. Op de RVA-site (Volledige werkloosheid > Infobladen werknemers > Wat zijn je verplichtingen als vergoede werkloze?) vind je uitgebreide info over:

- je plichten als vergoede werkloze en wanneer je kan vrijgesteld worden van bepaalde plichten,
- de sancties die je kan krijgen als je je niet houdt aan je plichten,
- de controle van de RVA (= activering van het zoekgedrag naar werk).'

Voor het overige is VDAB van mening dat de VDAB-site de werkzoekende, die uitkeringsgerechtigd is, voldoende duidelijk maakt dat hij/zij de plicht heeft om in te gaan op uitnodigingen van de VDAB en wat de gevolgen zijn indien hij/zij dit niet doet, namelijk transmissie naar de RVA.

- De informatieverstrekking over de automatische uitschrijving op de website en in brochures verbeteren.

Stand van zaken

Op de website wordt aan de werkzoekende gevraagd om zich zo snel mogelijk uit te schrijven wanneer hij/zij werk heeft ook al gaat het om een tijdelijke job of een uitzendjob. Daarnaast wordt de werkzoekende ook aangeraden om zich onmiddellijk opnieuw in te schrijven wanneer hij/zij opnieuw werkzoekend wordt.

Dit is de basisregel inzake in- en uitschrijving die VDAB hanteert. De automatische uitschrijving dient om de dossiers actueel te houden in overeenstemming met de werkloosheidsreglementering in de gevallen dat werkzoekenden zich niet houden aan deze basisregel. Overeenkomstig artikel 133, §1, 2° van het koninklijk besluit van 25 november

1991 houdende de werkloosheidsreglementering moet men een nieuwe uitkeringsaanvraag doen bij elke onderbreking van het genot van de uitkeringen van 28 opeenvolgende kalenderdagen (artikel 91 ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering). Volgens de artikelen 36 en 37 van datzelfde ministerieel besluit moet er bij elke uitkeringsaanvraag een bewijs van inschrijving als werkzoekende gevoegd worden waarop de datum van inschrijving vermeld staat.

Om tegemoet te komen aan de aanbeveling van de Vlaamse ombudsman zal VDAB op zijn site toevoegen dat werkzoekenden automatisch uitgeschreven worden nadat ze een bepaalde periode gewerkt hebben.

- VDAB moet er op toezien dat zijn medewerkers steeds correcte informatie verstrekken over de rechten en plichten van de werkzoekenden .

Antwoord VDAB aan de Vlaamse ombudsman

VDAB ziet er via verschillende kanalen op toe dat zijn medewerkers op de hoogte zijn en dat werkzoekenden op de hoogte gebracht worden van de juiste informatie over o.m. de rechten en plichten van werkzoekenden. Volgende informatiebronnen staan ter beschikking van personeel en/of werkzoekenden.

- **Navigatiepagina onthaal:**
Onthaalmedewerkers worden dagelijks geconfronteerd met de meest uiteenlopende vragen over talrijke onderwerpen. Deze intranetpagina is het vertrekpunt om een pasklaar antwoord te vinden op veelgestelde vragen.
In het onderdeel 'informatieverstrekking' bevindt zich een pagina met 'rechten en plichten van de werkzoekende'.
- **Onderrichting basisdienstverlening:**
Op deze intranetpagina vinden de medewerkers van VDAB alle informatie over de procedures voor alle werkzoekenden. Er wordt een speciaal hoofdstuk gewijd aan informatie over procedures voor bepaalde doelgroepen, zoals bijvoorbeeld schoolverlaters.
- **Folder 'Wat kan de VDAB voor ons betekenen?':**
Deze folder geeft een beknopt overzicht van alle diensten van de VDAB. Hij vervangt de vorige overzichtsfolder 'Een job die echt bij je past'. In deze folder is een apart hoofdstuk voorzien over de rechten en plichten van de werkzoekenden.
- **Informatie op de website van VDAB:**
Zoals in de commentaar bij een vorige aanbeveling vermeld, kan men de rechten en plichten van de werkzoekenden terugvinden op de website van VDAB.
- **Garantiekaart:**
In 2008 heeft VDAB zijn garanties vastgelegd in een garantiekaart voor de werkzoekenden/werknemers en de werkgevers. Met deze garantiekaart wil VDAB iedereen op de hoogte brengen van de kwaliteitsvolle dienstverlening die men mag verwachten.
De klant vindt de garantiekaart terug aan de onthaalbalie van iedere Werkwinkel en elk Competentiecentrum. De garantiekaart is ook op de website terug te vinden (Werk zoeken>Voor wie meer wil. Rechten en plichten>garantiekaart). De garantiekaart voor werkzoekenden eindigt met het zinnetje: 'We verwachten van jou dat je meewerkt'.

- VDAB moet in de selectieprocedures duidelijk vermelden op basis van welke onderdelen de eindbeslissing wordt genomen.
Om tegemoet te komen aan de aanbeveling van de Vlaamse ombudsman heeft de personeelsdirectie de formulering van de uitnodiging voor het instructeursexamen aangepast zodat duidelijk is dat het met vrucht afronden van de schriftelijke proef en het jurygesprek niet automatisch betekent dat de kandidaat reeds geslaagd is voor de volledige procedure, maar dat de eindbeslissing voor het instructeursexamen genomen wordt na het doorlopen van de 3 selectieonderdelen (schriftelijke proef, jurygesprek en psycho-technisch onderzoek).

2.12.6. Jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst

Jaarlijks maakt de Vlaamse ombudsdienst een jaarverslag op basis van de eigen werking als tweedelijnsfunctie en de klachtenrapporten van de diensten van de Vlaamse regering en de Vlaamse openbare instellingen.

Op 23 april 2008 stelde de Vlaamse Ombudsman zijn jaarverslag voor in het Vlaams Parlement.

Hij sprak erg lovend over het rapport klachtenmanagement van VDAB.

De Vlaamse ombudsman heeft in zijn toespraak letterlijk gezegd 'De VDAB heeft een schitterend eerstelijnsklachtenrapport'.

Het is het enige rapport waarover hij een appreciatie heeft uitgesproken.

De Voorzitter van het Vlaamse parlement had het eerder over de ongelijke kwaliteit van de rapportering eerste lijn en over het feit dat het parlement dit niet langer mag tolereren.

De vaststellingen van de Vlaamse ombudsman hebben geleid tot volgende aanbeveling ten aanzien van VDAB:

AANBEVELING 2007-25

De Vlaamse overheid, en met name de VDAB, moet blijvende inspanningen leveren om de trajectbegeleiding te verbeteren en meer specifiek kansengroepen nog intensiever te begeleiden in hun zoektocht naar werk.

Het volledige rapport kan geraadpleegd worden op www.vlaamseombudsdienst.be

Op de vraag van de Vlaamse ombudsman, d.d. 27 november 2008, naar de initiatieven, projecten of concrete realisaties van VDAB die aansluiten bij de hogergenoemde aanbeveling uit zijn Jaarverslag 2007, gaf VDAB op 19 december 2008 volgend antwoord:

In antwoord op uw vraag naar de initiatieven, projecten of concrete realisaties die VDAB opgezet heeft naar aanleiding van uw aanbeveling 2007-25 kan ik u het volgende meedelen.

In de loop van 2008 zijn er verschillende acties ondernomen en opgezet met als doel om

- 1) een snellere identificatie mogelijk te maken van werkzoekenden die nood hebben aan intensieve begeleiding
- 2) deze intensieve begeleiding te verzekeren

Hieronder worden enkele voorbeelden gegeven ter illustratie.

Alle kansengroepen:

Sinds begin 2008 kunnen werkzoekenden uit de kansengroepen over heel Vlaanderen ook begeleid worden door gespecialiseerde partners van de VDAB in kader van de ESF tendering. De VDAB bepaalt hierbij het traject en bekijkt of de werkzoekende best toegeleid wordt naar een gespecialiseerde partner of door de VDAB begeleid wordt. De partners hebben hiervoor extra middelen en krijgen de kans om werkzoekenden intensiever te begeleiden en een traject op maat aan te bieden.

Een uitbesteding voor intensieve begeleiding in de belangrijkste centrumsteden wordt momenteel volop voorbereid en zal actief zijn vanaf 2009.

Specifieke acties naar:

- Personen met een arbeidshandicap:

Sinds het najaar 2008 kreeg VDAB meer bevoegdheden in het kader van begeleiding en ondersteuning naar personen met een arbeidshandicap (PmAH). Het voordeel is dat alles in verband met werk en ondersteuningsmaatregelen onder één dienst komt (VDAB) en er transparantie is. De dienst Arbeidshandicapspecialisatie van de VDAB erkent en bepaalt welke personen al dan niet recht hebben op een Bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregel. Hij gaat tevens na welke ondersteuning nodig is in functie van de aard en/of de ernst van de functionele beperkingen, indien nodig in relatie tot de werkomgeving waarin de persoon terecht komt. Indien de algemene VDAB-dienstverlening niet voldoende ondersteuning biedt, is er het aanbod van de gespecialiseerde trajectbepaling- en begeleidingsdienst (GTB, het vroegere ATB). Het traject is volledig op maat van de werkzoekende en houdt rekening met de individuele noden en mogelijkheden. De begeleiding is er op gericht om de werkzoekenden zoveel mogelijk te plaatsen in het Normaal Economisch Circuit (NEC) of in beschutte werkplaatsen. De GTB-diensten zitten o.a. in de Werkwinkels.

Hiernaast treedt VDAB op als tussenpersoon bij andere diensten die zich specialiseren in de tewerkstelling en begeleiding van personen met een arbeidshandicap, zoals daar zijn, de gespecialiseerde arbeidsonderzoekdiensten en de gespecialiseerde opleidings, begeleidings- en bemiddelingsdienst.

- Personen van allochtone afkomst:

In het kader van het Strategisch Project Allochtonenbeleid werd in 2008 gestart met de implementatie van een aantal verbeteracties. Hoofddoelstelling van deze acties is de dienstverlening naar allochtone werkzoekenden optimaliseren en ervoor zorgen dat allochtone werkzoekenden sneller in begeleiding komen en intensiever begeleid worden door VDAB en de partners van VDAB.

Naar analogie met het jeugdwerkplan (zie verder: laaggeschoolde jongeren) wordt de doelgroep van de allochtone werkzoekenden onmiddellijk verwezen naar hetzij actieve bemiddeling hetzij intensieve begeleiding. Via een systematische screening krijgen werkzoekenden met een gebrekkige kennis van het Nederlands op die manier een intensief begeleidingstraject aangeboden waarin onder meer een cursus Nederlands vooat zit.

In Antwerpen is een ESF-project van start gegaan waarbij voor de doelgroep van hooggeschoolde allochtone werkzoekenden een geïntegreerd traject op maat wordt uitgewerkt om te vermijden dat deze doelgroep in ondergekwalficeerde functies terecht komt. Het aanbod binnen dit traject bestaat

uit loopbaanoriëntatie, maatschappelijke oriëntatie, cursus Nederlands, bemiddeling en jobcoaching.

Verder zijn er in verschillende regio's experimenten opgestart rond vindplaatsgericht werken voor moeilijk bereikbare doelgroepen met allochtonen als prioritaire groep en met als doel de dienstverlening naar deze groepen te verbeteren.

- *Laaggeschoolde jongeren:*

Sinds begin 2008 zijn in gans Vlaanderen specifieke acties opgezet om jonge werkzoekenden (<25 jaar) zo snel mogelijk te activeren en zo snel en maximaal mogelijk te laten doorstromen naar een duurzame tewerkstelling in het normaal economisch circuit en dit door een snellere diagnose en een intensievere en snellere bemiddeling en opvolging.

Jongeren ontvangen vanaf de inschrijving bij VDAB dagelijks vacatures via de nieuwe media (SMS, mail). Daarnaast is er een intensieve opvolging van het werkaanbod op maat (jobhunting) voor plaatsbare werkzoekenden. Voor jongeren die niet aan het werk geraken via de intensieve bemiddeling is een specifiek aanbod ontwikkeld van observatie, oriëntatie en remediering en is intensieve begeleiding voorzien indien nodig.

Voor deze intensieve begeleiding met inbegrip van jobcoaching en jobhunting is een samenwerking opgezet met gespecialiseerde partners. De VDAB bepaalt hierbij het traject en bekijkt of de werkzoekende best toegeleid wordt naar een gespecialiseerde partner of door de VDAB begeleid wordt. Waar nodig wordt deze begeleiding aangevuld met sollicitatietraining en attitudevorming.

- *Ouderen:*

Een specifieke werking met gespecialiseerde consulenten werd opgezet voor werkzoekenden ouder dan 50 jaar. Dit omvat ondermeer een informering en de mogelijkheid tot deelname aan de 50+club, een specifieke ruimte op 25 locaties in Vlaanderen waarin een werkzoekende intensief collectief en individueel begeleid wordt naar werk. Dit omvat ondermeer uitgebreide modules rond oriëntering, competentieverkenning en sollicitatietraining.

3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE

(zie bijlage)

4. CONCRETE REALISATIES EN GEPLANDE ACTIES

4.1. NIVEAU DIENSTVERLENING

4.1.1. Verbeteracties van algemeen belang

4.1.1.1. Arbeidsmarktbeheer

Trajectwerking

De dienst neemt maatregelen om komaf te maken met niet gepersonaliseerde en niet ondertekende brieven aan klanten. Het is de bedoeling dat consultants de brieven aan klanten steeds ondertekenen en daarbij hun naamstempel gebruiken. De medewerkers werden hieraan herinnerd. Aan de onderrichting werd volgende zin toegevoegd: 'ondertekend door de medewerker om voldoende bewijskrachtig te zijn'.

Voor het document A7B-OB (waarmee een klant op de hoogte gebracht wordt van de verdere acties na zijn/haar tweevoudige afwezigheid met onbekende reden) is aan ICT gevraagd naam en handtekening van de Algemeen Directeur Arbeidsmarktbeheer te vermelden. Het resultaat van deze actie zal opgevolgd en geëvalueerd worden.

Basisdienstverlening

Er werden maatregelen genomen om te verhinderen dat vermeldingen die verwijzen naar het detentieverleden van een werkzoekende zichtbaar zijn in zijn/haar dossier. De verwijzingen naar detentie in benamingen van opleidingen en acties werden verwijderd.

Verder zal het voortaan niet meer mogelijk zijn om in het werkzoekend dossier een periode van detentie aan te duiden in het beroepsverleden. Vermeldingen die werden ingevoerd voor deze aanpassing blijven zichtbaar. De klanten kunnen ze wel zelf verwijderen.

Om tegemoet te komen aan de werkzoekenden, die verzet aantekenden tegen hun indeling bij een kansengroep, werd de vermelding 'behoort tot de kansengroepen' en de groene banner verwijderd uit de elektronische klantenversie van het dossier.

Nog om die reden kreeg het veld 'herkomst' in het werkzoekend dossier de meer neutrale benaming 'vorige nationaliteit'.

Bij de eerstvolgende ingrijpende aanpassing van het document A5 zal de vermelding 'nieuwe afspraak' weggelaten worden. Uit klachten is gebleken dat dit voor verwarring zorgt. Het is niet steeds nodig een nieuwe afspraak te maken. Eigenlijk wil VDAB zeggen dat de werkzoekende telefonisch kan doorgeven wat de actuele toestand is: aan het werk, nog werkzoekend maar verhinderd, enz. Verder zal het e-mailadres van de consultant nadrukkelijk vermeld worden. E-mail vindt als snel communicatiemiddel ook bij werkzoekenden steeds meer ingang. De vermelding in kleine druk op de brief bovenaan is ontoereikend.

De opvolgbrief voor klanten die zich inschrijven als 'ik werk, maar zoek ander werk' wordt geherformuleerd: er zal op gewezen worden dat, om in aanmerking te kunnen komen voor een aantal tewerkstellingsmaatregelen, de klant ononderbroken moet ingeschreven zijn bij VDAB. De klanten zullen vanaf 1 februari 2009 de herwerkte brief ontvangen.

Vacaturewerking

De dienst neemt maatregelen om in het werkzoekendendossier in de rubriek 'specifieke wensen' de keuzemogelijkheid om al dan niet uitzendarbeid te verrichten te verwijderen nu uitzendarbeid als een volwaardige job wordt beschouwd.

Online

Meerdere klachten onderstreepten de nood aan een detectietool voor dubbele vacatures in de vacaturedatabank

Sinds de lancering van Jobmanager kunnen werkgevers hun vacatures zelf invoeren en beheren in de databank van VDAB. Dit heeft gezorgd voor een enorme groei van het markt bereik van VDAB. Verschillende samenwerkingsakkoorden en nieuwe mogelijkheden om vacatures op een volledig geautomatiseerde manier uit te wisselen zorgden nogmaals voor een sterke toename van het aantal door VDAB gepubliceerde vacatures. Deze nieuwe mogelijkheden en de aldus geboden vrijheid hadden echter ook hun nadelen. De automatische uitwisseling van vacatures en de vrijheid die de werkgevers werd geboden, leidde immers tot dubbele vacatures in de databank van VDAB.

Vanaf de zomer van 2007 werden acties ondernomen om deze vervuiling van de vacaturedatabank tegen te gaan. Vergeleken met 2007 werd er in 2008 een significante vooruitgang geboekt. VDAB ontvangt echter nog steeds te veel dubbele vacatures. De in 2008 geleverde inspanningen zullen dus ook in 2009 worden verdergezet. Voor de tot op heden nog niet detecteerbare vacatures (door de webdiensten geschat op 10 % van alle gepubliceerde vacatures) wordt door de webdiensten en ICT een detectietool ontwikkeld. Tijdens 2009 zal deze tool in gebruik worden genomen.

Het programma werd aangepast zodat uitzendkantoren het systeem niet meer kunnen gebruiken om vanuit de sollicitantendatabank vrijblijvende berichten te versturen naar sollicitanten

Werkgevers wezen ons op de onmogelijkheid om eenzelfde vacature onder 2 verschillende beroepencodes te plaatsen. Aan deze werkgevers zegde de dienst toe om naar de toekomst de technische mogelijkheid te voorzien om bij vacatures die beheerd worden door VDAB meer dan één beroepencode te kiezen. De uitwerking hiervan zal geregeld worden via het Master Data Plan. In dit project is het de bedoeling om een webtoepassing te ontwikkelen waarmee zowel consulenten als werkgevers zullen werken en waarbij beide partijen dezelfde regels zullen toepassen. Het vacature-luik zal tegen midden 2009 volledig uitgewerkt zijn.

De dienst kwam tegemoet aan een klant die opmerkte dat de ondernemerstest in een veel te klein scherm wordt getoond en dat het resultaat van de test niet kan afgedrukt worden; de test is nu reeds in een groter scherm te zien en vanaf maart 2009 zal het mogelijk zijn om de testresultaten af te drukken.

Servicelijn

De BEA-maatregel (tussenkomst voor cursisten met een statuut van zelfstandige) kreeg naar aanleiding van een klacht vernieuwde aandacht, een pluspunt wanneer Servicelijnconsulenten te maken krijgen met zelfstandigen die opleidingscheques willen bestellen.

De aanvraagprocedure voor een Institutionele Klant en Partner-nummer, die door een boze klant als omslachtig en overbodig werd omschreven, wordt geëvalueerd en desgevallend herbekeken.

Leerkrachtendatabank

De gegevensoverdracht tussen VDAB en departement Onderwijs zal verfijnd worden zodat de tewerkstellingsgegevens van leerkrachten die niet via het departement onderwijs gekandideerd hebben voor de leerkrachtendatabank toch kunnen opgevolgd worden

4.1.1.2. Competentiecentra

De dienst bracht orde en overzicht in de wildgroei van attesten: er werd een inventaris opgemaakt van alle attesten die door Arbeidsmarktbeheer en de Competentiecentra afgeleverd worden. Daarna werden de attesten opgedeeld in 3 categorieën: de attesten die verplicht afgegeven worden (wettelijke voorzieningen, certificering van opleiding,...), de attesten die afgegeven worden na opleiding (bewijs gevolgde opleiding,...) en de niet-verplichte attesten die kunnen afgegeven worden op vraag van de klant. Nadien werden onderrichtingen uitgeschreven bij het gebruik van deze attesten, met aandacht voor de coherentie van de communicatie naar de klanten toe. Deze onderrichtingen zijn terug te vinden op het intranet.

Het feit dat er bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden op de kinderopvangvergoeding voor cursisten werd niet vermeld op de website, noch in de eenmalige folder die de wijziging van de vergoedingen voor werkzoekenden in opleiding aankondigt. De informatie op de website is inmiddels aangevuld. De terechte opmerking werd reeds meegenomen bij de herdruk van de overzichts- en de opleidingsfolder voor werkzoekenden en de clusterfolders over opleidingen en zal ook de nodige aandacht krijgen bij de herdruk van de onthaalbrochure voor cursisten begin 2009.

Het stageforum (www.stageforum.be) werd beter bereikbaar gemaakt op de VDAB-website. Het stageforum wordt nu vermeld op de pagina 'Plaats een job' (<http://vdab.be/mijnvdab/redirects:plaatsvacature.shtml>). Hierdoor kunnen werkgevers snel en efficiënt een stageplaats aanbieden; meteen een verbetering van onze communicatie met de klanten-werkgevers.

Er werden voorzieningen getroffen om de categorie van werkzoekenden die uitgeschreven zijn wegens ziekte langer dan 28 dagen of tijdens bevallingsrust tot het gratis aanbod webleren toe te laten. De onderrichtingen op intranet en de infopagina op de website werden aangepast; ICT zorgde voor de aanpassing van de inschrijvingsflow, zodat de kosteloosheid automatische gegarandeerd wordt.

Bij de herdruk van de onthaalbrochure voor cursisten zal de passage over de verblijfsvergoeding aangevuld worden met de bedragen waarop cursisten kunnen rekenen en met de bewijsstukken die moeten ingeleverd worden om aanspraak te kunnen maken op een verblijfsvergoeding. Ook de onderrichtingen op intranet zullen in die zin aangevuld worden.

Naar de toekomst toe zal het mogelijk zijn om foutief afgesloten opleidingslijnen aan te passen; medewerkers met een specifiek profiel zullen via een specifieke procedure fouten

kunnen rechtzetten. Op die manier kan vermeden worden dat foute informatie in het dossier (bv. 'niet geslaagd in de opleiding', wanneer de klant wel geslaagd is) de klant blijft achtervolgen.

4.1.1.3. Functionele ondersteuning

HRM

De dienst engageerde zich om een billijke termijn te hanteren tussen de datum van de schriftelijke uitnodiging tot het instructeursexamen en de datum van de eerste proef; de beleidsverantwoordelijken van de Competentiecentra werden gesensibiliseerd om de examendata tijdig aan te kondigen.

De formulering van de uitnodiging voor het instructeursexamen werd aangepast zodat duidelijk is voor de kandidaten dat het met vrucht afronden van de schriftelijke proef en het jurygesprek niet automatisch betekent dat de kandidaat reeds geslaagd is voor de volledige procedure.

4.1.2. Verbeteracties van plaatselijk belang

Op regionaal niveau werden de klachten ook vertaald in verbeteracties. AMB en CC namen hierin gelijkaardige acties.

- Bepaalde medewerkers werden individueel gecoacht. Dit om een klantvriendelijkere houding aan te nemen, ofwel om inhoudelijk de werkafspraken correct toe te passen.
- Teams kregen coaching. Een gans team kreeg opleiding om de procedures of administratie toe te lichten. De werkafspraken werden in groep uitgelegd of verbeterd. Teams kregen opleiding voorgesteld rond een thema bv. klantvriendelijkheid, het ontwikkelen van niet-technische vaardigheden bij cursisten.
- Klachtenbehandelaars werden aangespoord meer persoonlijk contact te nemen met de klager.

4.1.2.1. Arbeidsmarktbeheer

In 2009 plannen verschillende AMB-regio's een verbeterde klachtenbehandeling: de klant vaker contacteren, de antwoordbrieven op klachten klantvriendelijker schrijven, maar ook meer ondersteuning voor de klachtenbehandelaars. Organisatorisch en inhoudelijk passen enkele regio's de werkafspraken aan. Zo komt in Tongeren klachtenbehandeling in handen van teamleiders en op die manier dichterbij de werkvloer. In Hasselt kiest men er voor de expert coaches in te schakelen.

Bij VDAB Hasselt en in Gent neemt men zich voor de klachten meer te gebruiken om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Verbeteracties zullen er structureel worden ingebouwd en systematisch opgevolgd worden via de gespecialiseerde software 'klachtenmanagement'.

AMB Kortrijk had contact met de centrale dienst om een sluitende procedure op te stellen voor online inschrijving van werkzoekenden. Als structureel verbetervoorstel telt ook de vraag om in vacatures ongewenste trefwoorden op te sporen en te verwijderen.

4.1.2.2. Competentiecentra

Specifiek binnen de opleidingscentra leidden klachten tot structurele aanpassing van infomomenten, testen, standaardisatie van selecties of transparanter maken van procedures.

In West-Vlaanderen werd er aan de selectieprocedure van twee opleidingen gesleuteld: netwerkbeheerder en apotheekassistent.

Bepaalde CC-klantendiensten maakten aan de centrale dienst ook voorstellen over om de dienstverlening structureel te verbeteren.

Zo is er overleg met de verschillende opleidingspartners en VDAB om de cursus Buitenschoolse Kinderopvang aan te passen. Individuele cursisten wensten meer achtergrond om zich beter in de belevingswereld van kinderen in te leven.

In Limburg werden klachten over de infrastructuur van een opleidingscentrum in rekening gebracht bij het opstellen van een globaal verbouwingsdossier.

In West-Vlaanderen staan opleidingen basiscommunicatie en omgaan met feedback voor personeel op het programma. De relatie met de cursisten verbeteren staat centraal.

4.2. NIVEAU KLACHTENBEHANDELING

4.2.1. Analyse van de antwoordbrieven

4.2.1.1. Methodiek

Zesmaandelijks organiseert de dienst kwaliteit een screening van de antwoordbrieven volgens een gestandaardiseerd beoordelingsstramien. De resultaten van deze meting zijn opgenomen als stuurbordcijfer in de BSC (Balanced Score Card).

De toetsingscriteria beslaan verschillende aspecten, waaronder

- leesbaarheid en duidelijkheid
- vlotte en klantvriendelijke schrijfstijl
- de fout erkennen en de oorzaak aangeven (bij gegronde klachten)
- verontschuldigen aanbieden (bij gegronde klachten)
- herstel van de schade/relatie indien mogelijk
- begrip tonen voor de klant (bij ongegronde klachten)

appreciatie betuigen en verder dienstbetoon voorstellen

Dit jaar hebben we voor het eerst de antwoordbrieven voor de niet-ontvankelijke klachten mee beoordeeld. De toetsingscriteria zijn de volgende:

- leesbaarheid en duidelijkheid
- vlotte en klantvriendelijke schrijfstijl

- begrip tonen voor het standpunt van de klant
- de juiste vermelding waarom de klacht niet ontvankelijk is
- doorverwijzing en voorstel van verder dienstbetoon

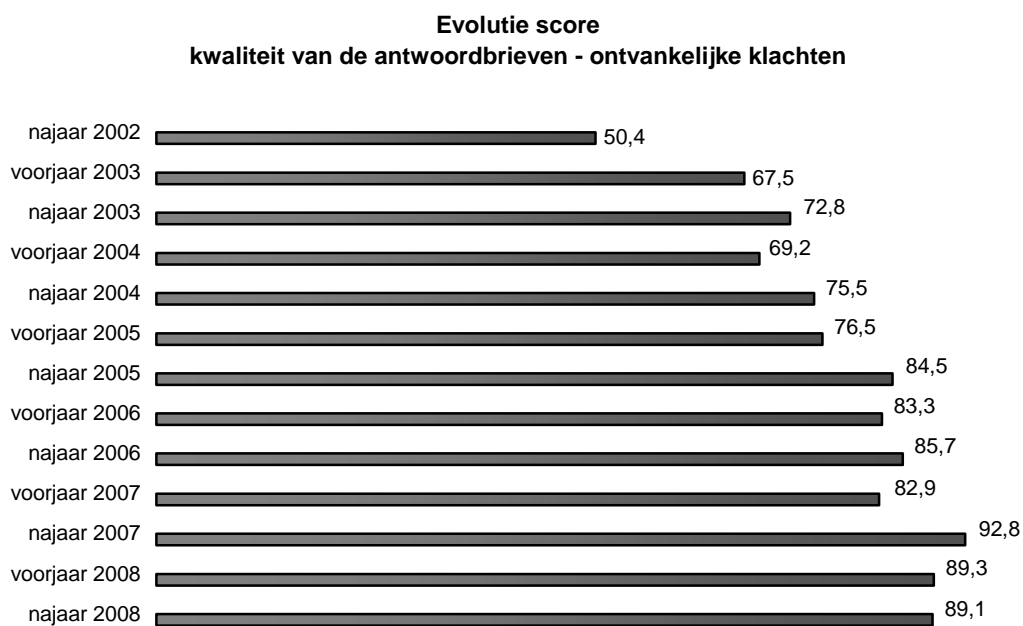
4.2.1.2. Resultaten

Globaal stellen we een hoge kwaliteit vast, de globale score voor de ontvankelijke klachten blijft stabiel en op 89 %.

De vooropgestelde norm van 75 % is daarmee ruim overschreden.

De evolutie sinds 2002 is opmerkelijk (zie onderstaande grafiek).

De grote variatie tussen de diensten onderling, is ook sterk verminderd.



Als we de beoordeelde criteria even van naderbij bekijken zien we bij de ongegronde klachten nog verbeterruimte voor het aspect 'begrip tonen voor het standpunt van de klant' en bij de gegronde klachten de 'appreciatie en het aanbieden van verder dienstbetoon'.

Voor de niet-ontvankelijke klachten is de globale score 79 %. Daar is vooral verbeterruimte voor het aspect 'begrip tonen voor het standpunt van de klant' waar slechts 54 % van de beoordeelde klachten een OK score kreeg.

4.2.2. Behandeltermijnen

De Raad van Bestuur wenst dat 75 % van de klachten binnen een termijn van 20 kalenderdagen wordt afgehandeld. Alle directies kregen dit nieuwe objectief mee vanaf december 2005. Zij kunnen hun prestaties hieromtrent opvolgen via een maandelijks sturbord. Deze norm is nu ruim behaald, zie de resultaten van de behandelingstermijnen (blz. 48).

De actieplannen hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen.

Voor het eerst zijn dit jaar de behandeltermijnen voor de A8-klachten in beeld gebracht. Daar is de norm 45 dagen, 95 % van de behandelde klachten zijn binnen die termijn behandeld (zie blz. 49)

4.2.3. Klantentevredenheid

4.2.3.1. Doelstelling

Wij willen kunnen inschatten hoe onze klanten de klachtenbehandeling ervaren, om hieruit te kunnen leren en onze werkwijzen verder te kunnen optimaliseren.

4.2.3.2. Methode

De Servicelijn contacteert twee maal per jaar gedurende een zestal weken alle klanten telefonisch, twee weken nadat de oplossingsbrief is doorgestuurd, voor een korte enquête.

Eerste vraag is of de brief goed is terechtgekomen, bij een positief antwoord peilt de enquêteur verder naar de mening van de klant over:

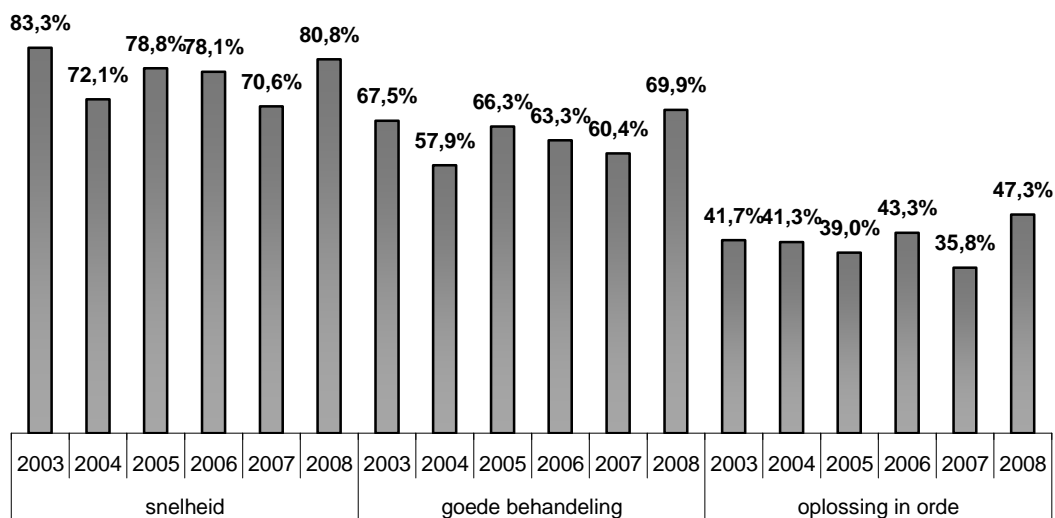
- de snelheid van de klachtenbehandeling
- de wijze van behandelen: correct, objectief, behulpzaamheid ...
- de tevredenheid over de aangereikte oplossing
- we vragen ook of er een contact met de klachtenbehandelaar heeft plaatsgevonden
- tenslotte kan de klant nog suggesties en opmerkingen formuleren (algemeen of per vraag)

De klant kan een score geven van 1 tot 5 (van zeer ontevreden tot zeer tevreden). Met de inzet van 3 consultants leverde dat voor 2008 146 ingevulde enquêtes op, hetzij een respons van 63,7 %.

Onderstaande grafiek geeft de evolutie weer van de resultaten voor de vragen m.b.t. snelheid, wijze van behandelen en de aangereikte oplossing.

4.2.3.3. Resultaten

**Evolutie v/h aandeel tevredenheidsscores
goed tot zeer goed (scores 4 + 5)**



We zien dat de klanten meer tevreden zijn over de aangeboden oplossing. Wanneer we de scores meer in detail bekijken zien we een opvallende daling van de laagste score (1), nl. van 30 % in 2007 tot 25 % gemiddeld dit jaar.

De tevredenheid over de 'behandelingswijze is eveneens stijgend.

De appreciatie van de 'snelheid van de behandeling' zit terug op het peil van 2003, wat niet te verwonderen is als je de stijging van de resultaten van de eigen metingen bekijkt.

Tenslotte bleek dat 40 % van de respondenten aangaf dat zij contact hadden met de klachtenbehandelaar, dit is een lichte verbetering tegenover vorig jaar, toen haalden we slechts 36 %. Dit betekent toch nog 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. Uit deze commentaren bleek vooral dat klanten een contact met de klachtenbehandelaar appreciëren, dit werd vaak (10 keer expliciet vermeld) aangehaald.

10 respondenten vonden ook dat de behandeling sneller kon, anderzijds stelden 5 klanten expliciet dat VDAB heel snel gewerkt had, soms sneller dan verwacht. Het gebrek aan objectiviteit bij de behandeling leverde tevens enkele negatieve commentaren op.

Opvallend en aangenaam om vast te stellen is dat 31 commentaren één of andere vorm van lof inhielden over de manier waarop hun klacht werd aangepakt.

4.2.4. Conclusies en doelstellingen voor 2009

4.2.4.1. Aandacht voor persoonlijk contact

- Uit voorgaande analyse en ook uit voorgaande rapporteringen blijkt duidelijk dat de klant voorstander is van een persoonlijk contact bij de

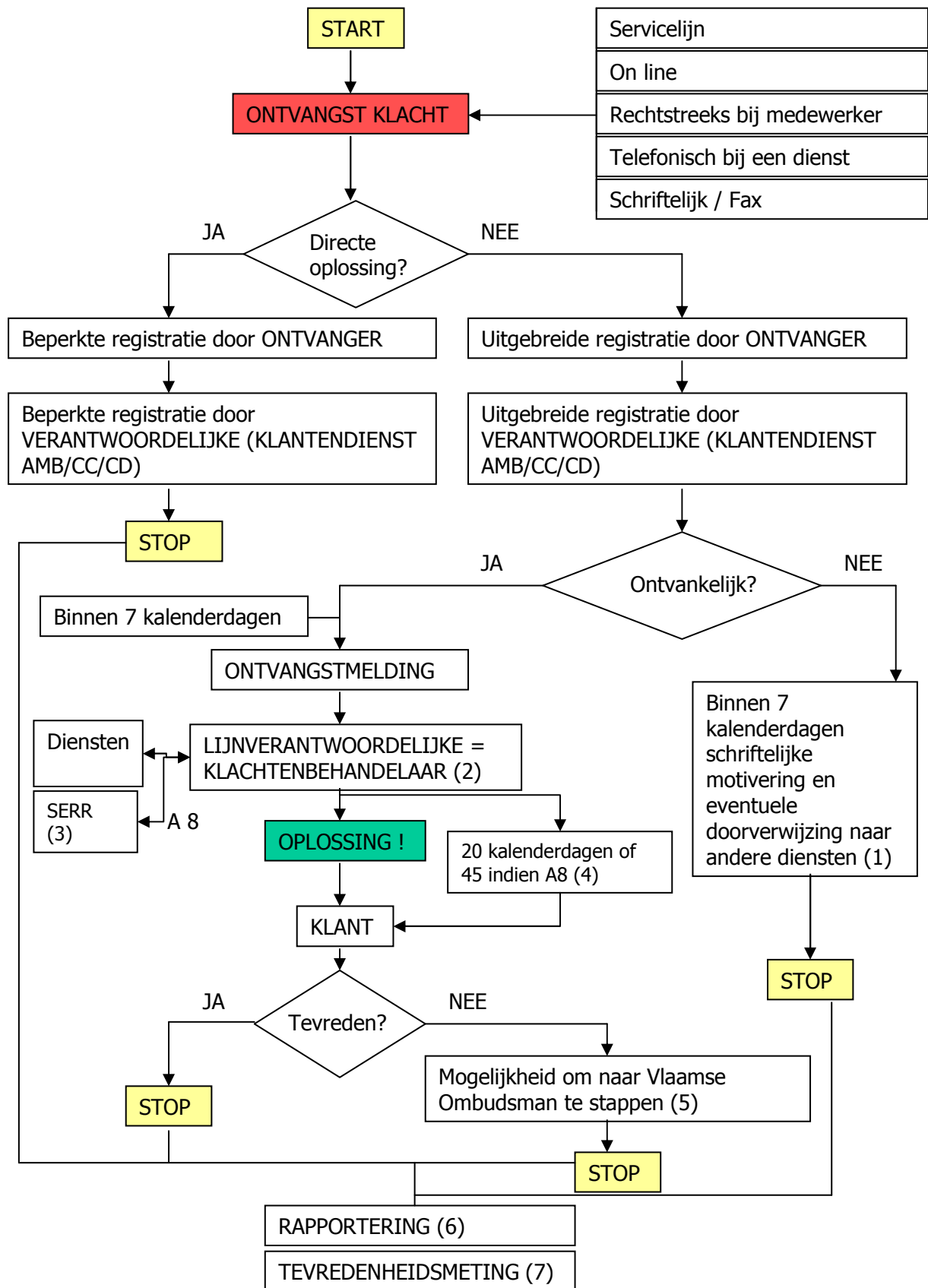
klachtenbehandeling. Daartegenover staat de feitelijke situatie die aantoont dat dit nog niet (overal) ingeburgerd is. De directie kan dit bevorderen door dit punt regelmatig onder de aandacht te brengen.

- Vanuit de dienst strategische beleidsondersteuning is alvast het signaal opgepikt. Er zullen dit voorjaar nog 5 provinciale workshops doorgaan voor klachtenbehandelaars, kwaliteitscoaches en klantendienstmedewerkers onder de leiding van een externe consultant. Hierbij zal het aspect van een persoonlijke benadering van de klagende klant sterk aan bod komen.
- In de softwareapplicatie om klachten te registreren is vanaf eind vorig jaar een aanvinkmogelijkheid ingebouwd, zodat een persoonlijk contact kan aangeduid worden. Dit laat toe om naast de bevraging van de klanten hierover, bijkomende interne monitoringsgegevens te verzamelen hieromtrent.

4.2.4.2. Formuleren van verbeteracties

- Vorig jaar is gestart met de invoering van mogelijke verbeteracties in de klachtentoe passing. Dit kunnen zowel acties zijn van plaatselijk belang als acties die het plaatselijk karakter overstijgen. Het is de bedoeling om dit in 2009 verder uit te bouwen en te veralgemenen.
- Uit de plaatselijke rapporten blijkt dat er nu al regio's dit goed hebben opgepikt en effectief gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. Het is wenselijk om deze goede praktijken te delen met elkaar om een maximaal leereffect te bekomen. De strategische diensten klachtenmanagement en kwaliteit willen dit proces verder ondersteunen en begeleiden.

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) Klachten over gegevenstransmissie naar de RVA (A8-klachten) worden aan de SERR voorgelegd. De SERR adviseert de dienst in verband met de transmissieklacht binnen de maand.

(4) Wanneer er meer dan 20 dagen/ 45 dagen (bij A8-klacht) nodig zijn om een oplossing te formuleren moet men de klant laten weten wanneer de klacht dan wel afgewerkt zal zijn.

(5) 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 Paul Arteel, 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

(6) Rapportering:

- De kwaliteitscoach rapporteert **6-maandelijks** aan de AMB- en CC-directie
- De dienst klachtenmanagement 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

(7) 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

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:	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:	10
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	9

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:	

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:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Dienst Migratie:

- onheuse bejegening: 1 opgeloste gegronde klacht
- correcte toepassing van de wetgeving: 2 ongegronde klachten

Dienst Aanmoedigingspremies:

- correcte toepassing van de wetgeving: 6 ongegronde klachten

Afdeling Tewerkstelling en Sociale Economie

- ontoereikende informatieverstrekking: 1 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Dienst Migratie:

- de wetgeving inzake arbeidskaarten en arbeidsvergunningen voor buitenlandse werknemers is bijzonder ingewikkeld en deels federaal geregeld. Er wordt al eens een klacht ingediend omdat de wetgeving door de klant onjuist geïnterpreteerd werd.
- één klant diende terecht een klacht in tegen één van de personeelsleden van de dienst migratie die de klant niet op een correcte wijze behandelde

Dienst Aanmoedigingspremies:

- een klacht die bijna ieder jaar terugkomt, is de discriminatie die de regelgeving van de privé-sector met zich meebrengt tegenover Vlaamse werknemers tewerkgesteld in het Brusselse Gewest. Het betreft hier een materie inzake gewestbevoegdheden.
- de indieningstermijn van 6 maanden wordt door de klant al eens overschreden hoewel duidelijk vastgelegd in de regelgeving. Een dossier dat na 6 maanden toekomt, wordt dan ook geweigerd.
- de premie kan niet gecumuleerd worden met een tweede tewerkstelling, deze aanvragen worden conform de regelgeving geweigerd.
- het zorgkrediet is beperkt tot 1 jaar, verlening wordt conform de regelgeving geweigerd.
- tenslotte was er een klacht over de verwerking van de aanvraag in 2 verschillende sectoren, waardoor de persoon meerdere malen documenten moest verzenden en niet in aanmerking kwam voor een voltijdse premie.

Afdeling Tewerkstelling en Sociale Economie:

- een klant was niet tevreden met de uitleg over diens tewerkstelling bij een beschutte werkplaats en vroeg meer informatie aan ons agentschap.

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?

Dienst Migratie:

- het personeelslid van de dienst migratie die een klant niet correct behandelde, heeft ondertussen ons

agentschap verlaten.

Dienst Aanmoedigingspremies:

- de discriminatie die de regelgeving van de privé-sector met zich meebrengt tegenover Vlaamse werknemers tewerkgesteld in het Brusselse Gewest werd reeds aangekaart bij de bevoegde instanties. Het betreft hier een materie inzake gewestbevoegdheden, tot op heden werd de regelgeving niet aangepast.
- de indieningstermijn van 6 maanden wordt op alle communicatie over de aanmoedigingspremies duidelijk vermeld. In 2008 werd alle informatie over de premies overzichtelijk gebundeld op onze nieuwe website www.werk.be. Klanten kunnen met vragen steeds terecht bij 1700 en de infocel aanmoedigingspremies, zowel telefonisch als per e-mail als schriftelijk. De brochures over de aanmoedigingspremies werden eveneens vernieuwd. Het geven van correcte informatie is een permanent aandachtspunt.

Afdeling Tewerkstelling en Sociale Economie:

- ons agentschap wees de beschutte werkplaats in kwestie op het gebrek aan informatie die ze aan de werknemer in kwestie meedeelde.

De klachtencoördinator neemt deel aan de informatiesessies van het netwerk klachtenmanagement van de Vlaamse Overheid.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap voor Landbouw en Visserij (ALV)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	40 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:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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:	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.

- Eén klacht handelde over de persoonlijke levenssfeer: ze was deels gegrond en werd opgelost. De klager was van oordeel dat bepaalde door haar aangegeven gegevens, niet mochten meegedeeld worden aan een derde. Uit het onderzoek is gebleken dat de derde onvoldoende duidelijk had gemaakt door wie hij gemandateerd was, waardoor hem teveel gegevens werden bezorgd door onze diensten. Deze vaststellingen werden meegedeeld aan de derde, waarop deze liet weten dat hij de persoonsgegevens die hij niet mocht verkregen hebben, zou schrappen en niet verder gebruiken voor enig doeleinde.

- De andere klacht handelde over een vermeende incorrecte behandeling: ze was ongegrond. De klager was in de veronderstelling dat er hem geen nalatigheidsintrest zou aangerekend worden, terwijl zijn bezwaarschrift in behandeling was. Dit is echter niet het geval. De betrokkene werd over dit feit reeds van in het begin schriftelijk op de hoogte gebracht.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Uit het geringe aantal klachten die ALV in 2008 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) waarbij de burger de kans krijgt om zijn opmerkingen mee te delen via het indienen van een bezwaarschrift, 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?

Het is niet opportuun om uit de weinige klachten structurele verbeterprocessen af te leiden voor de toekomst. Dit neemt niet weg dat elke klacht grondig wordt onderzocht. Gelet op het geringe aantal klachten, wordt elke klacht ook gerapporteerd aan het betrokken afdelingshoofd, die desgevallend hieruit lessen trekt voor zijn afdeling.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2008 werden er geen wijzigingen aangebracht aan de procedure van klachtenbehandeling, omdat de huidige procedure voldoet aan alle vereisten die het klachtendecreet vooropstelt.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Beleidsdomein Landbouw en Visserij, Departement Landbouw en Visserij, Afdeling Organisatie en Strategisch Beleid

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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:	1
	mail:	1 (opm.: de
	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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Het departement Landbouw en Visserij ontvangt weinig tot geen klachten gelet op de rol van het departement na BBB, namelijk beleidsvoorbereidend en niet uitvoerend, waardoor er minder contacten op dossierniveau zijn met de burgers.

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, weinig klachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Agentschap voor Natuur en Bos**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	36

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	32
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	16
----------------------------------	----

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:	2
	Kennelijk ongegrond:	5
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	7
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	20
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	17
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	16
	deels opgelost:	0
	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:	(P)	3
Te lange behandeltermijn:	(Q)	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	(R)	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	(S)	4
Onheuse bejegening:	(T)	2
Andere:	(U)	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:		

2. Inhoud van de klachten

Opdeling in inhoudelijke categorieën:

Geef per categorie:

- het aantal gegronde /deels gegronde klachten: zie kolom K1
- 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 de tabel hierboven met de vereenvoudigde lijst)
- (nota: in de gebruikte databank konden de ongegronde klachten niet gelinkt worden aan een categorie)

Categorieën	K1	Toepasselijke ombudsnormen
Jacht	3	P2 S1
Kapmachtigingen	1	P1
Subsidies		
Terreinbeheer bos	3	Q3
Terreinbeheer natuurgebied	1	R1
Terreinbeheer park		
Toegankelijkheid domein	2	S2
Toezicht en handhaving	4	T2 R1 S1
Vergunningen		
Visserij		
Wildbeheer		
Adviezen		
Communicatie genomen beslissingen	2	Q1 R1
Erkenningen		
Andere	1	R1

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

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 2008. We noteerden een lichte stijging van het aantal ingediende klachten doch het aantal gegronde/deels gegronde klachten bleef constant. De zeventien (deels) gegronde klachten 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 bovenstaande tabel). De klachten zelf betreffen zwerfvuil, toegankelijkheid domeinen, verkeerde inschattingen, communicatiefouten, onheuse bejegening bij handhaving, enz. Er is hierbij opnieuw sprake van specifieke en lokale situaties en niet van algemene of (sub) entiteitgebonden probleemsituaties. Toch werd, op basis van één terecht klacht, een generieke maatregel genomen (zie hieronder).

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 betreffen in de eerste plaats het geven van feedback en informatie waar die in gebreke gebleven was, het aanbieden van verontschuldiging wanneer dat terecht was, het maken van afspraken met betrekking tot het leegmaken van vuilnisbakken of het openen van poorten, het herzien van een foutieve beslissing, enz.

Alle wildbeheerplannen 'klein wild' in de provinciale dienst Oost-Vlaanderen werden of worden nog aangepast. De klacht, gericht op een individueel geval, heeft dus geleid tot een generieke maatregel.

Er was ook een gegronde formele klacht in verband met de slechte kwaliteit van de website van het Agentschap. De nieuwe, aantrekkelijke website van het Agentschap voor Natuur en Bos is thans online:
<http://www.natuurenbos.be/>

Net als op de vorige website zal de burger/klant er informatie vinden over het klachtenmanagement bij het agentschap, inclusief een formulier voor het indienen van klachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Geen wijzigingen in de procedure in 2008.

Vragenlijst voor het verslag 2008

Naam van u bedrijf: AQUAFIN nv

1. cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	326

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	322
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	9.91

Aantal onontvankelijke klachten:	27
---	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens reden van ontvankelijkheid	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:	27
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	299
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	192
	deels gegrond:	49
	ongegrond:	58

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgen mate van oplossing	opgelost:	238
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	0

Voor de verdeling van de gegronde en deels ongegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de vereenvoudigde lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de volledige lijst van ombudsnormen. Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	17
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	224

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

Enkel de norm 'ontoereikende informatieverstrekking' lijkt duidelijk toewijsbaar voor een aantal ontvangen klachten.

Gelet op de specifieke activiteiten van Aquafin (uitvoering van riolerings- en wegeniswerken evenals het bedienen van technische installaties zoals pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties) en de in hoofdzaak technische implicaties die ermee gepaard gaan werd geopteerd om de overige behandelde klachten onder te brengen onder de norm 'andere'.

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen (enkel de ontvankelijke klachten zijn opgenomen)

Aantal klachten volgens de drager	brief:	29
	mail:	181
	telefoon:	77
	fax:	4
	bezoek: - Derden	8

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	256
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	39
	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/onopgelost (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Categorie	Ongegrond	Deels gegronde	Gegronde	Onopgelost	Deels opgelost	Opgelost	Toegepaste vereenvoudigde ombudsnorm
Bemalingsproblemen	1						
Bereikbaarheid Handelszaken	1		2			2	Andere (2)
Bestekconformiteit/afspraken	1		2			2	Andere (2)
Drainage			3			3	Andere (3)
Duurtijd werken	8	1	2			3	Andere (3)
Geurhinder	3	2	16			18	Andere (18)
Groenonderhoud	1		7			7	Andere (7)
Herstel bebouwd pr. Domein	2	9	17			26	Andere (26)
Herstel niet bebouwd pr. domein	1	6	16			22	Andere (22)
Herstel openbaar domein	2	2	9			11	Andere (11)
Huisaansluiting	8	3	5			8	Andere (8)
Informatie/communicatie	5	5	12			17	Ontoereikende informatieverstrekking (17)
Inkomensverlies tgv werken	1	1				1	Andere(1)
Kelderaansluiting / -probleem	2		1			1	Andere (1)

Lawaai- / trillings-hinder	5	3	31			34	Andere (34)
Onrechtmatig gebruik / inneming pr. Domein	1	2	12		1	13	Andere (14)
Onveilige situaties	4	3	13		1	15	Andere (16)
Toegankelijkheid / nethheid		5	18			23	Andere (23)
Traject- / inplantings keuze			1			1	Andere (1)
Vergoedingen / uitbetalingen	3	3	7			10	Andere (10)
Verzakkingen / obstructies	1		3			3	Andere (3)
Wateroverlast	5	3	6		1	8	Andere (9)
Waterstagnatie			1			1	Andere(1)
Watervervuiling	1	1	3			4	Andere (4)
Diversen	2		5			5	Andere (5)

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008

In bijlage(.pdf document) wordt het klachtenbeeld van de ontvankelijke klachten van 2008 weergegeven (grafisch + lijst).

De beknopte omschrijving van de aard van de voorkomende klachten geeft al een duidelijk beeld van de problemen / toestanden die de aangelanden van de werken in uitvoering en de installaties in bedrijf kunnen ondervinden.

De meest voorkomende klachten die door de aangelanden worden geuit kunnen (al dan niet gegroepeerd) nader worden omschreven als zijnde :

-wederinstaatstelling van het terrein na de beëindiging van de werken (zowel bebouwd privaat, niet bebouwd privaat (hoofdzakelijk landbouwgronden) als openbaar domein) wordt in 21.4 % van de klachten als ontoereikend ervaren.

Dit omvat onder andere de heraanleg van opritten, de heraanleg van voor- en achtertuinen, terugplaatsen van omheiningen, het degelijk bewerkbaar achterlaten van landbouwgronden en weiden, de heraanleg van openbare bermen (die dikwijls door de aangelanden zelf als privaat domein worden aangelegd (vb oprit of parkeerplaats, verlengde van het gazon) en onderhouden.

-lawaai-, trillings- en geurhinder geven in 20.06 % van de klachten aanleiding tot hinderlijke ervaringen.

Oorzaken hiervan zijn onder meer te vinden in losliggende deksels van inspectieputten die lawaai- en /of trillingshinder geven bij overrijdend verkeer. Andere bronnen zijn de werking van pompstations en zuiveringsinstallaties.

-moeilijke toegankelijkheid van straten en woningen ten gevolge van overvloedige modder, slijk en plasvorming en andere wanordelijke toestanden op de werven in uitvoering zorgen in zo'n 7.69 % van de klachten voor wrevel.

-ontoereikende informatie / communicatie over duurtijd en verdere planning van de werken evenals een gebrek aan ad hoc informatie (wijziging omleiding, dagdagelijkse toegankelijkheid van straten en woningen,..) vertegenwoordigt 7.36 % van de ontvankelijke klachten.

-onveilige situaties worden in 6.69 % van de klachten ervaren ten gevolge van onder meer, te snel rijdende slijbtransporteurs, ontoereikende signalisatie, als onveilig bestempelde omleidingen, uit het kader gelichte deksels van inspectieputten na hevig regenweer,..

-5.35 % van de klachten handelt over problemen met de werking van de huisaansluiting gaande van verstoppingen tot terugstuwing van afvalwater uit de riolering in de woning.

-bij 5.01 % van de klachten uiten de aangelanden hun onvrede over het onrechtmatig gebruik / in bezit nemen als extra werkzone door de aannemer van het privaat eigendom (stapelen van materiaal, extra werkzone,..) zonder hiervoor voorafgaandelijk met de eigenaar te hebben gesproken / overlegd.

Tot zo ver enige commentaar bij de meest voorkomende aard van de klachten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Aan de hand van de 'Balanced Scorecard' management tool wordt de klachtenbehandeling ieder kwartaal opgevolgd en geëvalueerd op gebied van de gestelde doelstelling inzake behandelingstermijn (80% van de ontvangen klachten in een kwartaal moeten binnen de 20 dagen een behandelingsvoorstel krijgen naar de aangelande toe).

Ook inzake accurate, tijdige en volledige informatieverspreiding (geactualiseerde website-informatie, informatiebrieven naar aangelanden, informatievergaderingen,...) worden ieder kwartaal de gestelde doelstellingen vergeleken met de concrete realisaties en besproken.

Als rechtstreeks vervolg hierop worden, ieder kwartaal, alle ontvangen klachten overlopen en besproken met de verantwoordelijken van de operationele directies. De besluiten die hieruit worden onthouden, worden via de formele communicatiekanalen (groepsleidersvergaderingen, bekkenconferenties,...) teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers.

Zo werd bijvoorbeeld:

- continu de aandacht weerhouden voor een degelijke wederinstaatstelling van zowel private als openbare domeinen,
- de medewerkers gesensibiliseerd om te zorgen voor een maximale toegankelijkheid / bereikbaarheid van straten en opritten,
- de aandacht gevestigd om zowel bij voorlopige als bij definitieve oplevering van projecten eerst na te vragen of er geen openstaande klachten meer zijn,
- speciale aandacht gevraagd voor het herstel van landbouwterreinen (o.a. probleem van vastgereden gronden – diepwoelen is een must),
- gewezen op het belang van correcte en tijdige informatie over de projecten in uitvoering op de website,

- aandacht gevraagd voor het starttoerental van de suppressoren op de waterzuiveringsstations (bij laag starttoerental kunnen deze geluidshinder veroorzaken voor de omgeving),
- afgesproken om bij geur- en geluidshinder (= dikwijls een subjectieve en soms ook tijdelijke gewaarwording) onmiddellijk alle gegevens van onze betrokken medewerkers (ook wachtgegevens) te bezorgen aan de aangelanden zodat deze onmiddellijk contact kunnen opnemen bij een hinderlijk voorval en zodoende de gemelde hinder ook direct en effectief kan worden vastgesteld.

Verder werd in september 2008 voor de tweede maal de Minder Hinder Award uitgereikt aan de aannemer die bij de uitvoering van rioleringswerken het meest buurtvriendelijk tewerk ging. Eén van de beoordelingscriteria hierbij zijn het aantal klachten die gerelateerd zijn aan de werven van de verschillende aannemers. Dergelijke award is voor de aannemers toch wel een gegeerd visitekaartje en draagt zeker bij tot een verbeterde aandacht voor de aangelanden bij de uitvoering van rioleringswerken.

In 2009 zal worden gezorgd voor een aangepaste bestekstekst in verband met terreinen voor grondverbetering (deze zorgen wel eens voor stof- en geluids- / trillingshinder) en dan vooral in het kader van het gebruik van een breekinstallatie.

De formulieren voor schadeappreciatie (verstrekken objectieve werfinformatie bij schadegevallen) zullen worden aangepast / geactualiseerd teneinde een constructieve bijdrage te leveren tot de behandeling van schadedossiers.

Er zal betere aandacht worden besteed aan de aanwezigheid van de nodige personen en een degelijk en gedetailleerd verslag (o.a. afwerking van iedere grondinneming zal worden opgenomen) bij de rondgang ter gelegenheid van het einde van de werken.

Er zal aandacht worden besteed (besteksaanpassing) aan de aanwezigheid van voldoende pompcapaciteit tijdens de uitvoering van rioleringswerken en dit om mogelijke wateroverlast tijdens de werken maximaal te voorkomen (o.a. onderlopen van kelders bij regenweer).

Ook zal bijkomende zorg worden gewijd aan het groenonderhoud op de pompstations en waterzuiveringsstations zodat bijvoorbeeld sneller kan worden ingespeeld op de weersafhankelijkheid van hinderlijke distelgroei.

Ten slotte zal ook worden verzocht om nauwkeurig toe te zien op de toepassing van de, toch al vrij duidelijke en volledige, besteksvorschriften bij de uitvoering van de werken en dit in het kader van het belang en het comfort van - en het respect voor de aangelanden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

“Ombudsman” is een staffunctie toegevoegd aan de diensten van de Gedelegeerd Bestuurder. Als dusdanig rapporteert de Ombudsman rechtstreeks aan de Gedelegeerd Bestuurder en voert hij de klachtenbehandeling uit onafhankelijk van de operationele directies (Algemene Zaken, Infrastructuur, Operaties, Commercie).

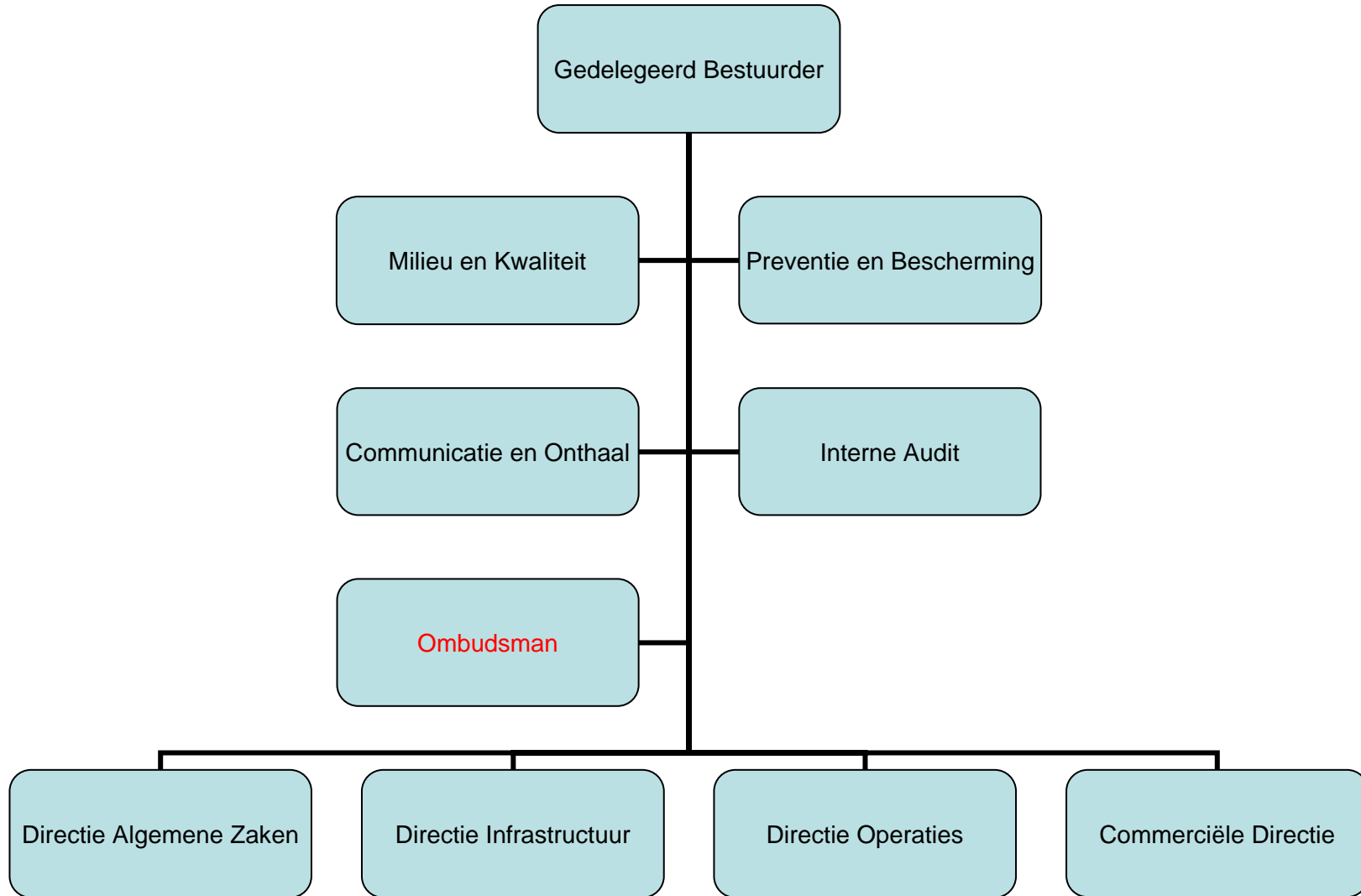
In bijlage vindt u :

- a) het beknopt organogram van Aquafin (.pdf document)
- b) het stroomschema van de klachtenbehandeling door de Ombudsman (.pdf document)

Suggesties?

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

BEKNOPT ORGANOGRAM AQUAFIN

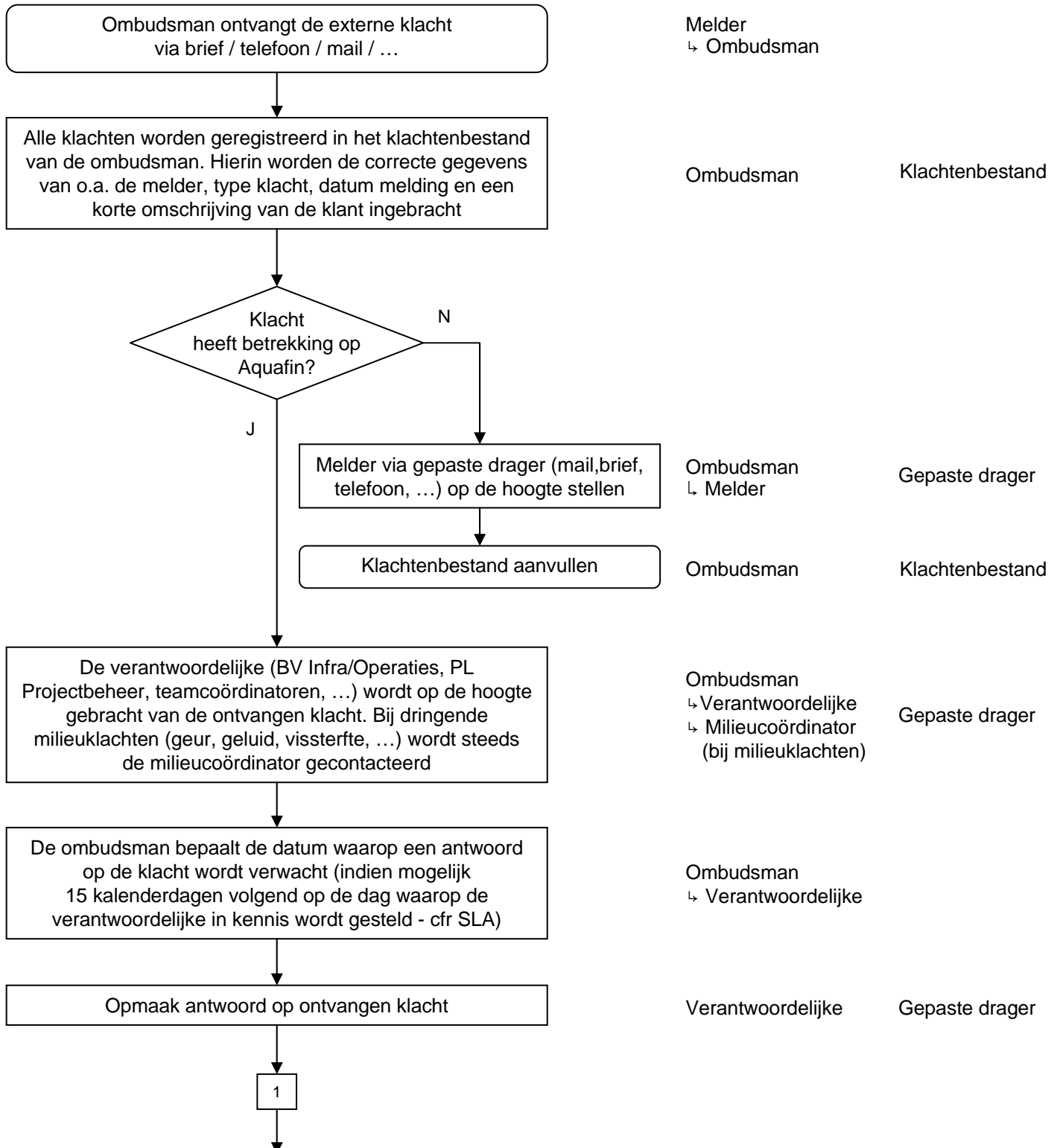


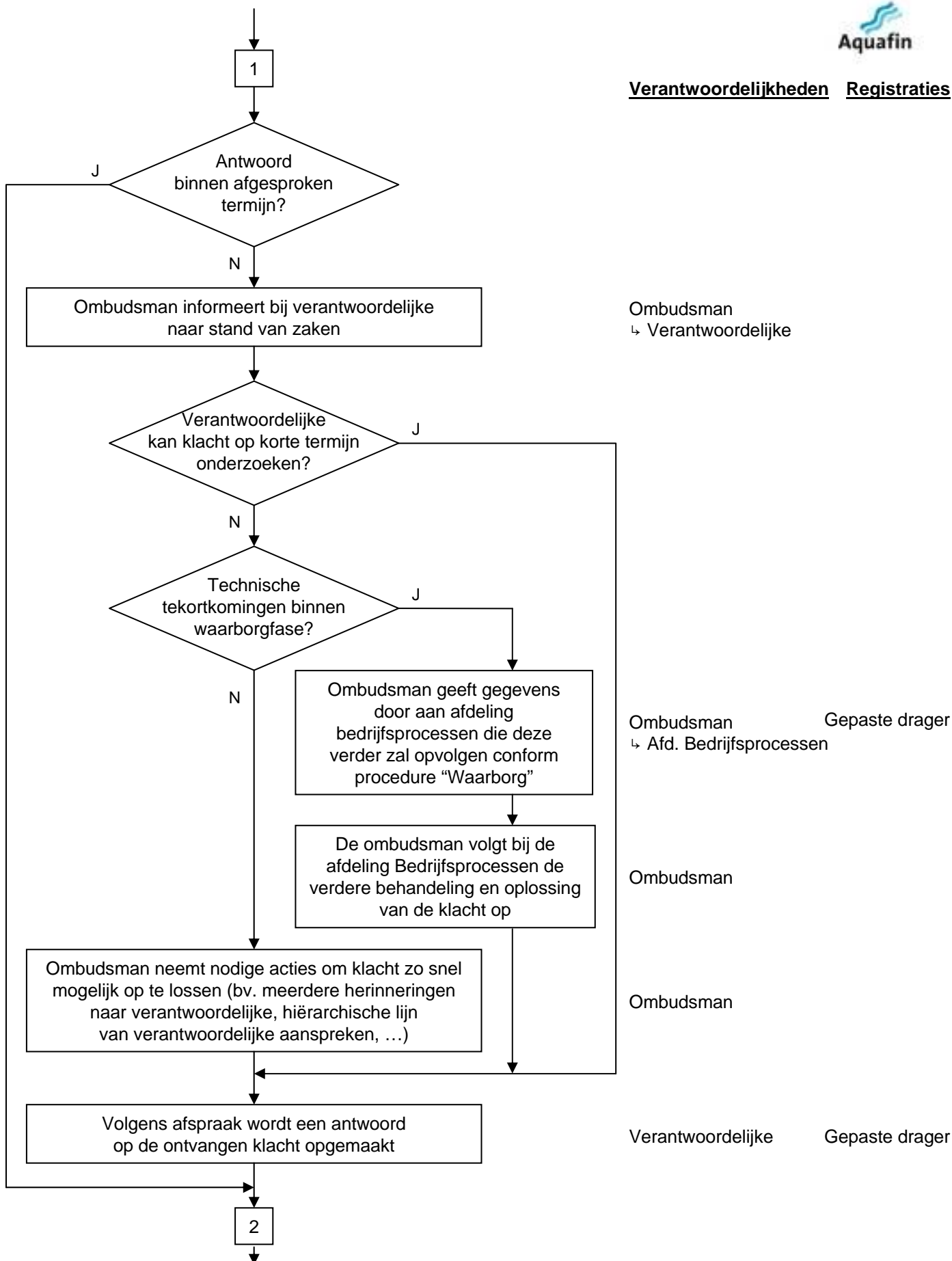
Klachtenbehandeling door de ombudsman



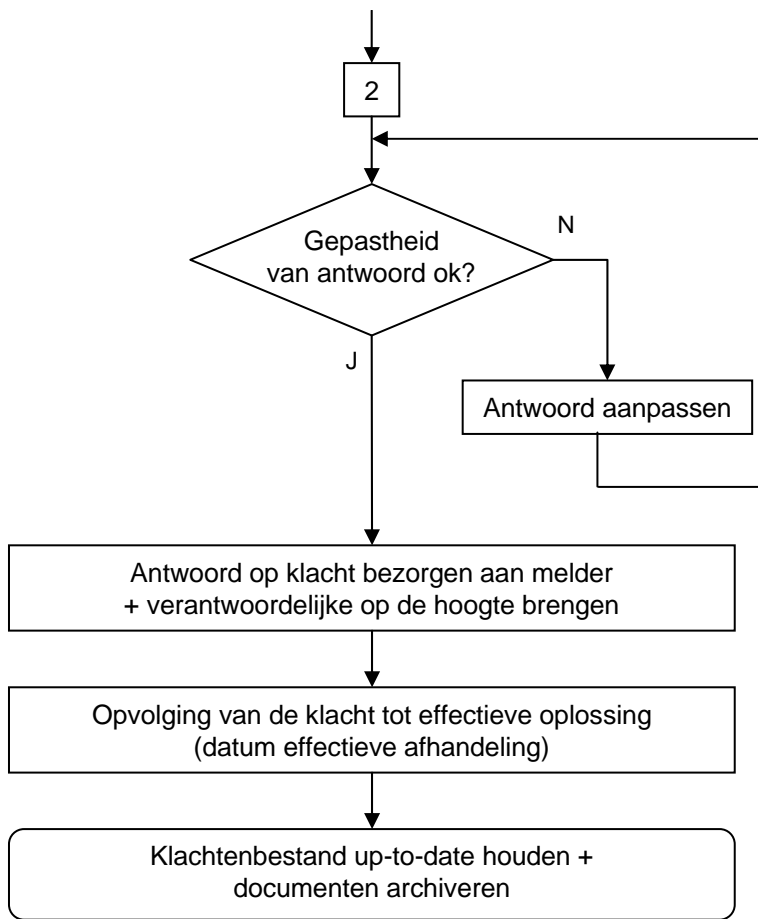
1) Klachten gemeld aan de ombudsman

Verantwoordelijkheden Registraties





Verantwoordelijkheden **Registraties**



Ombudsman

Verantwoordelijke/
Ombudsman

Ombudsman
↳ Melder
↳ Verantwoordelijke

Ombudsman

Ombudsman

Gepaste drager

Klachtenbestand

**Vragenlijst voor het verslag 2008
over uw klachtenmanagement**

naam van uw dienst:

dienst Algemene Zaken – afdeling Algemene Zaken, Communicatie en Juridische
Dienst – Departement Leefmilieu, Natuur en Energie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	32

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	22
	meer dan 45 dagen:	8
	Lopend:	2
	gemiddelde:	34

Aantal onontvankelijke klachten:	19
---	----

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:	1
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	4

	Interne personeelsaangelegenheden:	
	Wel Vlaamse overheid, andere instelling:	11

Aantal ontvankelijke klachten:	13
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	6
	lopend:	2
	opgeschort:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	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:	
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:	1
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
	mail:	23
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	24
	via kabinet:	1
	via Vlaamse Ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Van de in totaal 32 ingediende klachten waren er 19 onontvankelijk. Dit is gelijkaardig met 2007 maar houdt een stijging in tegenover de vooraande jaren met gemiddeld 6 onontvankelijke klachten. Vooral de klachten die bestemd zijn voor andere entiteiten of instellingen maken deel uit van deze onontvankelijke klachten. Toch is er ook een stijging te merken van het aantal klachten dat wel voor het Departement LNE is bedoeld: vorig jaar was dit er slechts 1, dit jaar zijn dat er 5.

Opmerking: één klacht is in twee delen opgesplitst en is deels niet te behandelen via het Klachtendecreet. Deze klacht is in deze rapportage niet meegeteld als onontvankelijke klacht.

Van de 13 ontvankelijke klachten zijn er 6 ongegrond en 4 (deels) gegrond, 2 lopende en 1 opgeschorte klacht.

1. De 6 ongegronde klachten handelen over:

- Twee klachten over het behandelen van een vraag om informatie via mail waarbij de vraag zou gewist zijn zonder gelezen te zijn en waarbij geen antwoord is verstrekt op de informatievraag.
- Drie klachten handelen over het optreden van de afdeling Milieu-inspectie. Tweemaal zou onvoldoende opgetreden zijn (stofhinder en lichthinder); in beide gevallen kon de afdeling voldoende ondernomen actie aantonen. Eenmaal zou de afdeling de bepalingen van een milieuvergunning negeren en niet optreden tegen overtredingen van de milieuvorwaarden (geluidshinder). Hierbij is geoordeeld dat door verschillende snel opeenvolgende arresten en ministeriële besluiten een onduidelijke handhavingssituatie is ontstaan. Na intern juridisch advies blijkt dat de artikels van de huidige geldende milieuvergunning voor interpretatie vatbaar zijn. Bijkomend advies is medio 2008 aan de Raad van State gevraagd door de afdeling Milieu-inspectie, doch hierop is tot op dit moment nog geen antwoord gegeven.
- Één klacht handelt over de motivatie die gehanteerd wordt in een ministerieel besluit als resultaat van een beroepsprocedure tegen een milieuvergunning: men is het niet eens met het hanteren van stedenbouwkundige argumenten in het MB. Aangezien het advies van RWO een onderdeel uitmaakt van de beroepsprocedure, kan de vergunningverlenende overheid in beroep naast milieugerelateerde, ook stedenbouwkundige argumenten opnemen in het MB. Bij deze klacht valt op te merken dat de verzoeker bewust de termijn voor beroep bij de Raad van State heeft laten voorbijgaan om via het Klachtendecreet een onderzoek in te stellen. Als reden daarvoor geeft men dat het Vlaams Gewest dankzij de grondwet en de toepasselijke Vlaamse decreten (i.e. Klachtendecreet) voldoende uitgerust is om aan deze klacht tegemoet te komen.

2. De 4 (deels) gegronde klachten handelen over:

- Twee (deels) gegronde klachten zijn ingediend naar aanleiding van een sollicitatieprocedure. Bij de ene klacht gaat het om een spontane sollicitatie met verkennend gesprek. Hierbij is onduidelijk gecommuniceerd over de aard van het gesprek. Er zijn twee aanbevelingen geformuleerd, i.v.m. enerzijds de terminologie en anderzijds de procedure rond spontane sollicitaties. De andere klacht handelt over een fout in de wervingsprocedure waarbij een vacature ten onrechte is opengesteld en de aanwerving is stopgezet zonder motivatie naar de sollicitant toe. Naar aanleiding hiervan heeft de MOD voorgesteld om de wervings- en selectieprocedure terug onder de aandacht te brengen binnen het Departement LNE. Ook wordt de aanbeveling gedaan om beginnende of *ad interim* leidinggevend en op alle niveaus voldoende te ondersteunen. Deze klacht is gedeeltelijk hersteld door de verzoeker op de hoogte te stellen van vacatures waaraan deze op grond van het eigen profiel kon deelnemen.
- Twee deels gegronde klachten gingen over onvoldoende optreden vanwege de afdeling Milieu-inspectie. Één klacht handelt over het niet optreden van de afdeling op exploitatie zonder milieuvergunning, na bevel tot staking van de stedenbouwkundige vergunning. Gezien de koppelingsregeling beoordeelt de afdeling Milieu-inspectie de vergunningstoestand als niet duidelijk voor de

handhaver en vraagt om intern juridisch advies. De opmerking is gegeven dat in geval van onduidelijkheid voor de handhaver, sneller juridisch advies moet worden gevraagd.

De andere klacht handelt over het toezicht op de exploitatie op een klasse 2-bedrijf. De gemeente is in eerste instantie toezichthoudende overheid en vervult deze taak ook. Vanuit de afdeling wordt echter vrij laat gewezen op de gemeente als eerste toezichthouder, waardoor verkeerde verwachtingen t.a.v. de afdeling als toezichthouder ontstaan. Hierover is een opmerking gegeven.

3. Er zijn nog twee lopende klachten:

Eén klacht handelt over het toezicht van de afdeling Milieu-inspectie.

Eén klacht handelt over de erkenningsprocedure van deskundigen voor geluid en trillingen.

4. Het deel van de klacht waarvoor het Departement LNE zich onbevoegd verklaart m.b.t. de behandeling via het Klachtendecreet, handelt over de advisering van de afdeling Milieuvergunningen en de afdeling Milieu-inspectie als adviesverlenende overheden in het kader van een procedure tot verlenging van een milieuvergunning na twee jaar milieuvergunning op proef, niveau Deputatie. Op basis van het beginsel van rechtszekerheid kan niet 'ingebroken' worden in een afgeronde procedure. Het staat de verzoeker vrij om bezwaar in te dienen tijdens de vergunningsprocedure en/of een vernietigingsberoep in te stellen bij de Raad van State.

Ook hier geeft de verzoeker aan geen beroep bij de Raad van State te hebben ingediend binnen de termijn van 60 dagen, gezien de lange duurtijd van deze procedure.

5. Kanaal waarlangs de klacht binnenkomt:

- Voor de 18 klachten bestemd voor het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie:
 - 6 klachten komen binnen via de Vlaamse Ombudsdienst
 - 11 klachten komen rechtstreeks van de burger
 - 1 via het kabinet
- Voor de 14 klachten die uiteindelijk voor andere instellingen bestemd waren:
 - 1 via de Vlaamse Ombudsdienst
 - 14 rechtstreeks van de burger

Klachten niet bestemd voor het Departement LNE:

- 11 van de 14 klachten zijn bestemd voor andere Vlaamse instellingen: (voor LNE) ANB, VMM, OVAM, VEA, VMW, (voor MOW) W&Z en voor RWO
- 1 klacht is bestemd voor politiezones
- 4 klachten zijn bestemd voor gemeenten
- 1 klacht is bestemd voor FOD Defensie

Dit zou er op kunnen wijzen dat de bevoegdheden binnen het Beleidsdomein LNE redelijk versnipperd overkomen bij de burger. De burger kan 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.

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. Dit kan te wijten zijn aan de controle die men verwacht van het Departement LNE bij milieuklachten, ondanks het feit dat gemeente of politie bevoegd is.

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 politieke zone. Indien nodig 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.

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 ten gevolge van klacht over verloop van spontane sollicitatie.

Er zijn twee aanbevelingen geformuleerd, i.v.m. de terminologie en de procedure rond spontane sollicitaties. De beknopte weergave:

1. Om geen valse verwachtingen te creëren, hanteert men best de term 'verkennd gesprek' i.p.v. 'sollicitatiegesprek' in de communicatie met spontane sollicitanten.
2. Bij het maken van afspraken tot een verkennd gesprek met een spontane sollicitant, schenkt men best aandacht aan de volgende punten:
 - Heldere communicatie en volledige informatieverstrekking naar de spontane sollicitant;
 - Inlichten van de afdeling MOD, dienst Personeel bij het organiseren van een verkennd gesprek;
 - Interne afstemming naar betrokken afdelingen toe bij meerdere gesprekken.

Actie ten gevolge van klacht over procedurefouten tijdens een aanwerving.

Naar aanleiding hiervan heeft de dienst Personeel voorgesteld om de wervings- en selectieprocedure terug onder de aandacht te brengen binnen het Departement LNE.

Aanbeveling ten gevolge van klacht over procedurefouten tijdens een aanwerving.

Het is aangewezen om beginnende of *ad interim* leidinggevenden op alle niveaus voldoende te laten ondersteunen door en te stimuleren om ondersteuning te vragen aan bevoegde collega's of hogere leidinggevenden. De meest eenvoudige manier waarop dit kan gebeuren is onder de vorm van een gesprek in het kader van PLOEG bij het aanvangen van de opdracht. Tijdens dit gesprek kan dieper worden ingegaan op de bijkomende taken eigen aan leidinggeven en kan er ruimte gemaakt worden voor vragen. Indien nodig – bijvoorbeeld voor taken die duidelijk afwijken van het oorspronkelijke takenpakket – kunnen opvolggesprekken aangewezen zijn.

Opmerking naar aanleiding van klacht over onvoldoende controle op algemene exploitatie van een bedrijf.

Als opmerking kan worden gegeven dat bij twijfel over de vergunningstoestand van een te controleren bedrijf de afdeling sneller juridisch advies moet vragen om zo optimaal toezicht te houden op dit bedrijf.

Opmerking naar aanleiding van klacht over onvoldoende optreden tegenover klasse 2-bedrijf.

In de communicatie naar het publiek toe kan het verschaffen van voldoende en juiste informatie in verband met de taak als toezichthouder van de afdeling Milieu-inspectie foutieve verwachtingen voorkomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Op www.lne.be is een pagina voorzien met uitleg over de klachtenbehandeling door het Departement LNE. Daarbij is ook nadruk gelegd op het verschil tussen vragen om informatie, meldingen en suggesties. Er wordt bovendien uitdrukkelijk gevraagd om een onderscheid te maken tussen klachten volgens het Klachtendecreet en milieuklachten (die dan eigenlijk meldingen zijn).

Naast de gegeven uitleg is er op www.lne.be een on line klachtenformulier ter beschikking gesteld dat verzoekers kunnen gebruiken bij het indienen van een 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: OVAM, beleidsdomein LNE

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	82

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	82
	meer dan 45 dagen:	/
	gemiddelde:	9,9 d

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:	81
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	66

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13
	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:	3
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	4
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	6
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	25
	mail:	50
	telefoon:	7
	fax:	/
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	70
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	10
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen: Kafka	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 over de afdeling algemene diensten

► Aantal klachten: 1

► De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 1
- deels gegrond: /
- ongegrond: /

► De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 1
- deels opgelost: /
- onopgelost: /

► De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn: /
- ontoereikende informatieverstrekking: /
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /

- andere: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 1

2. Klachten over de afdeling bodembeheer

▶ Aantal klachten: 41

▶ De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 7
- deels gegrond: 5
- ongegrond: 29

▶ De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 10
- deels opgelost: 2
- onopgelost: /

▶ De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn: 1
- ontoereikende informatieverstrekking: /
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /
- andere: redelijkheid en evenredigheid : 3
- efficiënte coördinatie : 1
- actieve dienstverlening: 4
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : 3

3. Klachten over de afdeling afvalstoffenbeheer

▶ Aantal klachten: 35

▶ De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 1
- deels gegrond: /
- ongegrond: 34

▶ De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 1
- deels opgelost: /
- onopgelost: /

▶ De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn: /
- ontoereikende informatieverstrekking: /
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /
- andere : goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : 1

4. Klachten over de afdeling interventies, verwijderingen en saneringen

► Aantal klachten: 4

► De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: /
- deels gegrond:1
- ongegrond: 3

► De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 1
- deels opgelost:/
- onopgelost: /

► De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing:/
- te lange behandelingstermijn: /
- ontoereikende informatieverstrekking: /
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /
- andere: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 1

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

In de loop 2008 registreerde de klachtenmanager 82 klachten. Slechts negen van deze klachten werden gegrond verklaard en zes van deze klachten werden gedeeltelijk gegrond verklaard. Deze klachten kunnen ondergebracht worden onder de ombudsnormen : redelijkheid en evenredigheid (3); redelijke behandeltermijn (1), efficiënte coördinatie (1), actieve dienstverlening (4) en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (6).

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 82 klachten kwamen er 50 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-instantie. Deze vragen komen meestal ook binnen via de klachtenmailbox.

In 2008 kregen we 25 meldingen waarbij burgers hun ongerustheid uitten over vermeende verontreinigingen of het niet naleven van milieureglementering in hun buurt. Aangezien de OVAM hierin geen inspectiebevoegdheid heeft, bezorgden we eerstelijns info en stuurden we ze door aan de bevoegde instanties voor een gerichte controle van de gemelde feiten.

De zomer 2008 was voor de afdeling bodembeheer een bijzondere periode waarbij de nieuwe informaticatoepassing (ontwikkeld voor het nieuwe bodemdecreet) niet naar wens functioneerde en extra manuele tussenkomsten van de personeelsleden noodzakelijk maakten om de goede dienstverlening te garanderen. Dit verklaart de enkele klachten die hieruit voortvloeiden en volgens de ombudsnormen gekwalificeerd worden onder actieve dienstverlening (4) én goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid. (3)

Als klachtenmanager wens ik de inzet en aanhoudende klantvriendelijkheid van deze personeelsleden in de kijker te plaatsen want het is opmerkelijk dat ondanks de sterke workload en werkdruk die hiermee gepaard ging, de meeste burgers quasi onmiddellijk werden voortgeholpen en niemand zich diende te beklagen over een niet- correcte bejegening.

De directie van de OVAM hecht veel belang aan een correcte en klantgerichte dienstverlening wat mee afstraalt op de houding van haar medewerkers. De klachtenmanager formuleert jaarlijks aanbevelingen naar de directie van de OVAM om haar dienstverlening te verbeteren.

Ook wanneer de klachtenmanager signalen opvangt wat een onmiddellijke aanpak vereist signaleert ze dit aan de interne diensten en betreffende directieleden. Ook hier kan melding gemaakt worden van een klacht vanuit het notariaat op een regeling over de geldigheid van de vóór 1 juni 2008 (datum inwerkingtreding nieuw bodemdecreet) afgeleverde bodemattesten voor aktes die verleden werden nà 1 juni 2008. Men wees ons op praktische moeilijkheden die zich hierdoor stelden. In overleg met het kabinet van de minister bevoegd voor het Leefmilieu werd de betreffende regeling meteen bijgesteld en gecommuniceerd naar de Federatie van Belgische notarissen.

De klachtenmanager stelt net zoals 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 9,9 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?

Een klacht vanuit het notariaat op een regeling over de geldigheid van de vóór 1 juni 2008 (datum inwerkingtreding nieuw bodemdecreet) afgeleverde bodemattesten voor aktes die verleden werden nà 1 juni 2008, werd toegestuurd aan de klachtenmanager. Men wees ons op praktische moeilijkheden die zich stelden. De klachtenmanager bracht de interne diensten hiervan meteen op de hoogte met de vraag om deze regeling te herbekijken. In overleg met het kabinet van de minister bevoegd voor het Leefmilieu werd de betreffende regeling meteen bijgesteld en gecommuniceerd naar de Federatie van Belgische notarissen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VLAAMS ENERGIEAGENTSCHAP

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	47

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	36
	meer dan 45 dagen:	11
	gemiddelde:	26 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	6
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	41
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	27

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	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:	
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:	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	5
Redelijke behandeltermijn:	5
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:	7
	telefoon:	8
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	16
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	30
	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.

- 2 Klachten hadden betrekking op softwareproblemen (EAP, EPACT,...)
 - o Correcte bejegening: 1
 - o Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 2
- 6 Klachten hadden betrekking op doeltreffende algemene informatieverstrekking a.d.h.v. brochures, website (1 gegronde, 5 ongegrond).
 - o Doeltreffende algemene informatieverstrekking: 1
- 2 klachten hadden betrekking op de erkenning van energiedeskundige (1 deels gegronde, 1 ongegrond)
 - o Doeltreffende algemene informatieverstrekking: 1
- 3 klachten gingen over de toepassing van de energieprestatieregelgeving (1 deels gegronde, 2 ongegrond)
- 7 klachten gingen over de toepassing van de compensatiepremie niet belastingbetalers (7 ongegrond)
- 22 klachten hadden als onderwerp de subsidieregeling fotovoltaïsche zonnepanelen (5 Gegronde, 2 deels gegronde, 15 ongegrond). Gaande van klachten wegens weigering subsidie tot vertraging bij de uitbetaling van de subsidie
 - o Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 4
 - o Redelijke behandeltermijn: 5

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

In 2008 werd er vermeerdering met 42 procent van het aantal klachten t.o.v. 2007 waargenomen. Deze toename betreft zowel de klachten die via de ombudsman (64 %) als die door de burger (34 %) 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, de subsidie voor fotovoltaïsche zonnepanelen, energiegerelateerde premies, de compensatiepremie niet belastingbetalers).

De gemiddelde behandeltermijn van een klacht in 2008 is 26 dagen. Dit omwille van de invloed van 10 specifieke klachten (zie infra) m.b.t. PV subsidies die gelet op de gevoeligheid van de feiten een langere periode (100 dagen) vereisten. Worden deze tien dossiers uit de statistieken gehaald dan komt men tot een gemiddelde behandeltermijn van 7 dagen voor "normale" klachtendossiers.

De drie grootste klachtenblokken betroffen de subsidie voor fotovoltaïsche zonnepanelen (46,8 %), de compensatiepremie niet belastingbetalers (14,9 %) en klachten m.b.t. de informatieverstrekking via brochures en de website (12,7 %). 12,7 % van het totaal aantal klachten gingen over dossiers waarvoor het agentschap niet bevoegd was hetzij om inhoudelijk-organisatorische reden, hetzij omdat het geen Vlaamse bevoegdheid betrof. Waar mogelijk werd steeds naar de competente overheid of instantie doorverwezen.

Het aantal klachten m.b.t. de afhandeling van de subsidieaanvragen voor fotovoltaïsche zonnepanelen – een investeringssubsidie die in augustus 2007 werd stopgezet - betrof voornamelijk nog klachten m.b.t. de behandeltermijn van de dossiers en klachten wegens afwijzing van de subsidie. Aangaande de klachten betreffende een afwijzing van een subsidieaanvraag hadden 10 klachten betrekking op dossiers die gevat waren in een intern onderzoek naar grootschalige subsidiefraude opgezet door een welbepaalde malafide leverancier. Inmiddels werden al de dossiers waarvan werd vastgesteld in het onderzoek dat er fraude plaatsvond overgemaakt aan het parket des konings voor verdere afhandeling.

Het merendeel van de klachten m.b.t. informatie in brochures betrof de federale fiscale aftrek voor energiebesparende investeringen en de REG-premies. Nieuw voor 2008 zijn klachten betreffende het bij wege van besluit van de Vlaamse Regering van 9 mei 2008 ingevoerde compensatiepremie voor niet-belastingbetalers

Verder waren er nog klachten m.b.t. de toepassing van de energieprestatieregelgeving (6,4 %), klachten m.b.t. de slecht werkende software (4,3 %) en klachten aangaande de erkenning van energiedeskundigen (4,3 %).

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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2008 werd op de website van het agentschap een specifieke & uitgebreide webpagina gecreëerd betreffende hoe klacht indienen tegen het VEA: <http://www.energiesparen.be/klachten>

Klachten tegen het VEA

Hoe klacht indienen?

Op basis van het klachtendecreet van 1 juni 2001 heeft iedere burger het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling. Wanneer u niet tevreden bent over de wijze waarop u door het Vlaams Energieagentschap of door een personeelslid van het agentschap werd behandeld, kan u hiertegen schriftelijk (per e-mail, brief of fax) of mondeling (telefonisch of via een persoonlijk gesprek) klacht indienen.

De klacht zal worden 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. Voor het Vlaams Energieagentschap werd de heer Frederik Dewaele als klachtenmanager aangesteld.

Het Vlaams Energieagentschap zal enkel klachten behandelen die 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.

STAP 1:

Neem contact op met het personeelslid van het Vlaams Energieagentschap dat uw dossier behandelt. Dit is uw contactpersoon.

Dit levert niets op?

STAP 2:

Neem contact op met de klachtenmanager van het Vlaams Energieagentschap:

Frederik Dewaele
Vlaams Energieagentschap
Graaf de Ferrarisgebouw
Koning Albert II-laan 20 bus 17
1000 Brussel
fax: 02/553.46.01

Nog steeds geen oplossing?

STAP 3:

Neem contact op met de Vlaamse Ombudsdienst. Via mail naar klachten@vlaamseombudsdienst.be of bel gratis naar 0800/240.50.

Behandeling van de klacht

- De klachtenbehandelaar stuurt binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht naar de klager.
- De behandeling van de klacht moet door de klachtenbehandelaar worden afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na de ontvangst van de klacht.
- Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenbehandelaar eerst controleren of de door de klager uitgedrukte mening al dan niet een klacht is. Indien dit het geval blijkt te zijn, zal hij/zij controleren of de klacht ontvankelijk is.

Een klacht is niet ontvankelijk:

1. indien ze betrekking heeft op een feit waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend, en die werd behandeld volgens de procedure uit het Klachtendecreet
 2. indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
 3. indien er nog een mogelijkheid bestaat om een georganiseerd administratief beroep in te stellen of indien er reeds een rechtszaak bezig is
 4. indien de klacht kennelijk ongegrond is
 5. indien de klager geen belang kan aantonen
- De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen bij de behandeling van een klacht. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk moet worden behandeld.
 - De personeelsleden op wie de klacht eventueel betrekking heeft, de eventueel betrokken dossierbehandelaar en de eventueel betrokken ondertekenaar van de briefwisseling, kunnen gedurende de behandeling van de klacht bij het onderzoek worden betrokken.
 - De klachtenbehandelaar kan niet in de plaats treden van deze personeelsleden en de beslissing zelf wijzigen. De klachtenbehandelaar kan wel bepleiten dat de betrokken handeling door de betrokken personeelsleden wordt gewijzigd.
 - De klachtenbehandelaar zal de eventueel betrokken personeelsleden van het Vlaams Energieagentschap op de hoogte brengen van zijn bevindingen bij de behandeling van een 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 2008 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:	31
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	17,94

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:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Andere Vlaamse overheid	4

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

Aantal ontvankelijke klachten:	31
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	29

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:	14
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	3
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	15
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:	18
	mail:	5
	telefoon:	8
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	24
	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.

De klachten vallen uiteen in 3 grote groepen:

- Enerzijds zijn er veel klachten omtrent de saneringsvergoeding die moet betaald worden, ook al is men niet aangesloten op riool of heeft men een eigen riolering
- Een tweede groep klachten betreft de invordering van de heffing. Dit gaat veelal om waterverbruik van vroegere woonplaatsen.
- Daarnaast zijn er nog een aantal klachten ivm de uitbetaling van premie van een individuele zuiveringsinstallatie

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De klachten handelen grotendeels over de heffingen. Er is verschuiving in de klachten merkbaar. De voortdurende klachten wegens lekken zijn verdwenen. Een 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. Deze opsplitsing zorgt ogenschijnlijk voor veel verwarring.

Er is tevens een stijging van het aantal klachten 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 2008 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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008

Vlaamse Landmaatschappij	Gulden Vlieslaan 72	1060 Brussel
Totaal aantal klachten		95
Ontvangen klachten		91
Geannuleerde klachten		4
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord		
Minder dan 45 dagen		47
Meer dan 45 dagen		44
Gemiddelde		53
Aantal klachten volgens ontvankelijkheid		
onontvankelijk		25
ontvankelijk		66
Aantal onontvankelijke klachten		
25		
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid		
Anoniem		1
Beleid en regelgeving		10
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend		1
VLM onbevoegd		13
Aantal ontvankelijke klachten		
66		
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid		
Deels gegrond		14
Gegrond		20
Ongegrond		32
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing		
34		
Deels gegrond		
14		
Deels opgelost	1	
Onopgelost	8	
Opgelost	5	
Gegrond		20

Deels opgelost	2
Onopgelost	2
Opgelost	16

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	40
Actieve dienstverlening	3
Afdoende motivering	1
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
efficiënte coördinatie	1
Gelijkheid of onpartijdigheid	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	18
rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijke behandeltermijn	7
Vlotte bereikbaarheid	4

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)	40
Deels gegrond	17
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6
Vlotte vereikbaarheid	4
rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijke behandeltermijn	3
Gelijkheid of onpartijdigheid	1
Actieve dienstverlening	2
Gegrond	23
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	12
Redelijke behandeltermijn	4
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Actieve dienstverlening	1
efficiënte coördinatie	1
Afdoende motivering	1
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	1

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)	99
Andere	1
Bezoek	6
Brief	21
E-mail	33

Fax		1
Telefoon		37

Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)		93
---	--	-----------

Burger		81
Georganiseerd middenveld		1
Kabinet		2
Ombudsdienst		9

Indeling volgens inhoudelijke categorie

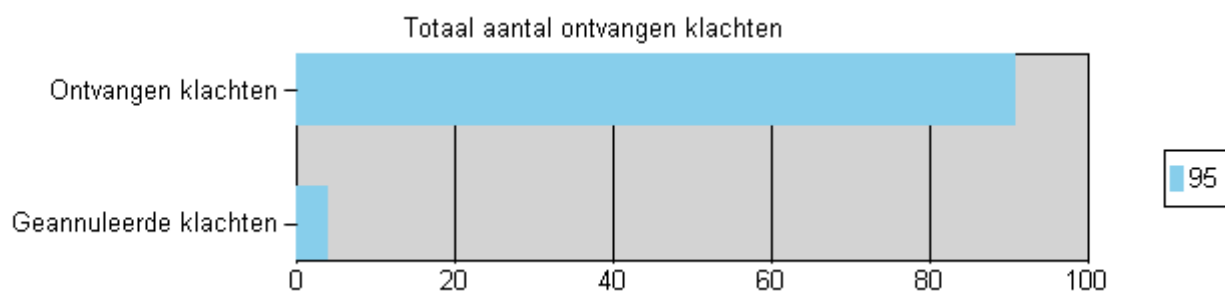
Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hoger vermelde lijsten "Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing" en "Volledige lijst toegepaste ombudsnormen"

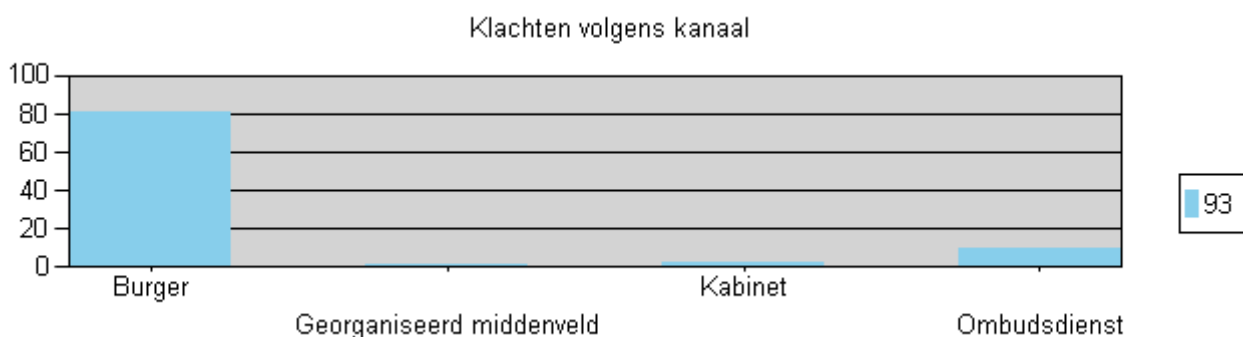
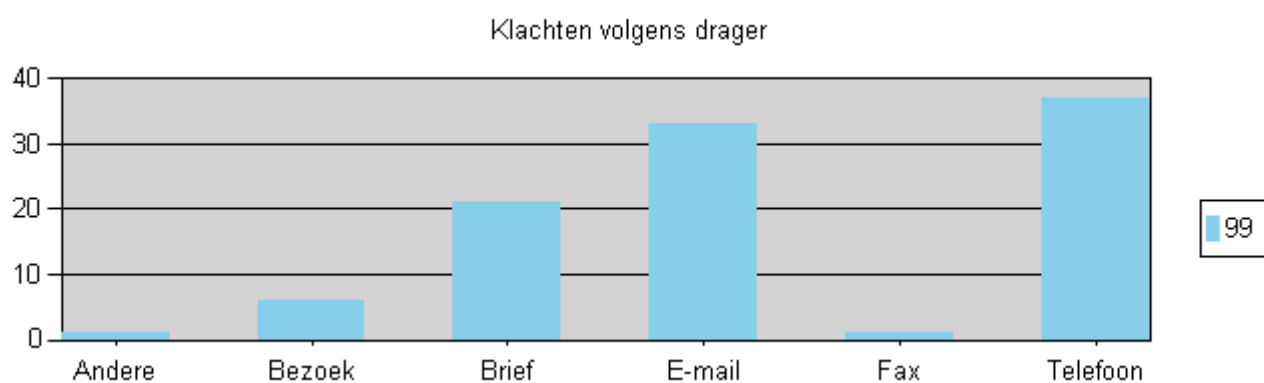
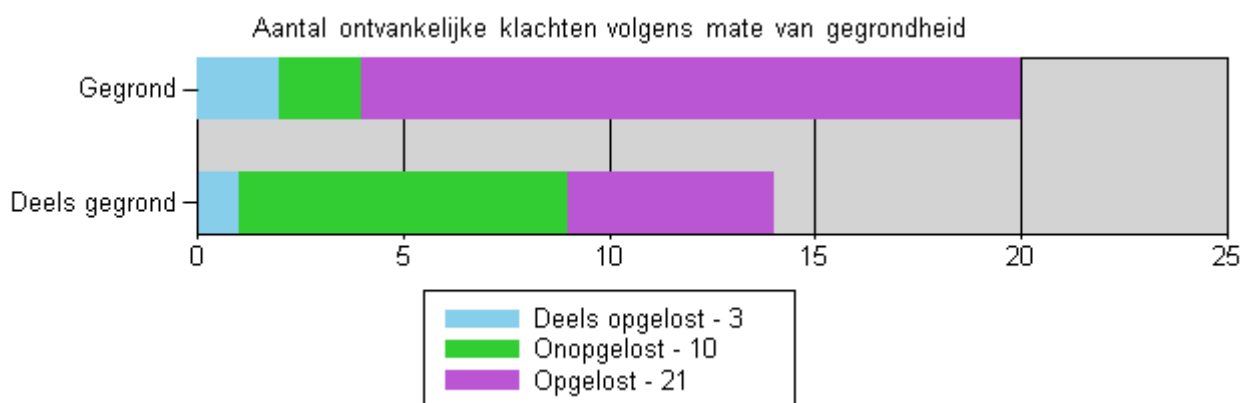
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)		68
Algemene Administratie		3
Deels gegrond	2	
Gegrond	1	
Andere		1
Deels gegrond	1	
Grondenbank		1
Gegrond	1	
Landinrichting		3
Deels gegrond	1	
Gegrond	1	
Ongegrond	1	
Mestbank		32
Deels gegrond	8	
Gegrond	13	
Ongegrond	11	
Natuurinrichting		5
Gegrond	1	
Ongegrond	4	
Platteland		18
Deels gegrond	3	
Gegrond	1	
Ongegrond	14	

Ruilverkaveling		5
Deels gegrond	1	
Gegrond	2	
Ongegrond	2	
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		36
Algemene Administratie		3
Deels opgelost	1	
Onopgelost	1	
Opgelost	1	
Andere		1
Opgelost	1	
Grondenbank		1
Opgelost	1	
Landinrichting		2
Opgelost	2	
Mestbank		21
Deels opgelost	1	
Onopgelost	9	
Opgelost	11	
Natuurinrichting		1
Opgelost	1	
Platteland		4
Opgelost	4	
Ruilverkaveling		3
Deels opgelost	2	
Opgelost	1	
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		44
Algemene Administratie		4
Deels gegrond		3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	
Vlotte bereikbaarheid	1	
Gegrond		1

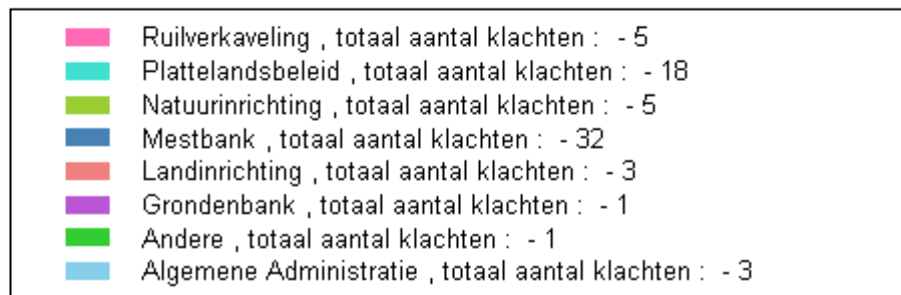
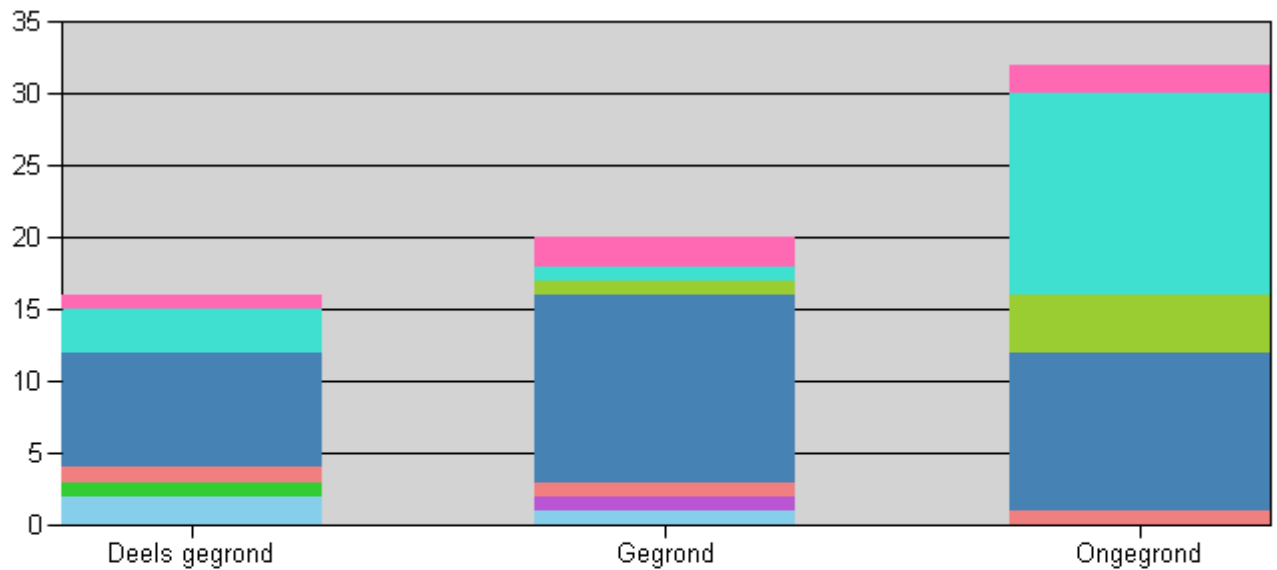
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Andere		2
Deels gegrond		2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Redelijke behandeltermijn	1	
Grondenbank		2
Gegrond		2
Actieve dienstverlening	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Landinrichting		2
Deels gegrond		1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Gegrond		1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Mestbank		22
Deels gegrond		8
Actieve dienstverlening	2	
Gelijkheid of onpartijdigheid	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Redelijke behandeltermijn	1	
Vlotte bereikbaarheid	3	
Gegrond		14
Afdoende motivering	1	
Correcte bejegening	1	
Deugdelijke correspondentie	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
efficiënte coördinatie	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6	
Redelijke behandeltermijn	3	

Natuurinrichting		1
Gegronde		1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Platteland		7
Deels gegronde		5
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	
rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Redelijke behandeltermijn	2	
Gegronde		2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Redelijke behandeltermijn	1	
Ruilverkaveling		4
Deels gegronde		2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Vlotte bereikbaarheid	1	
Gegronde		2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	

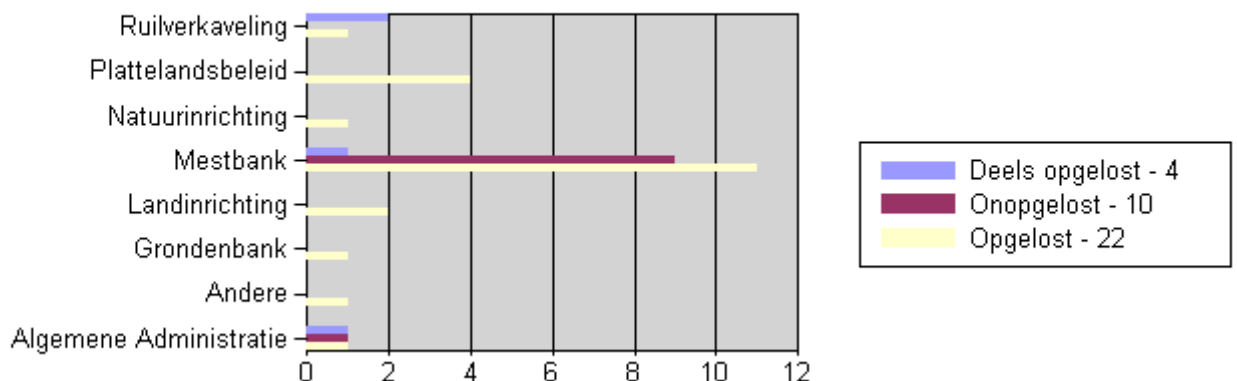




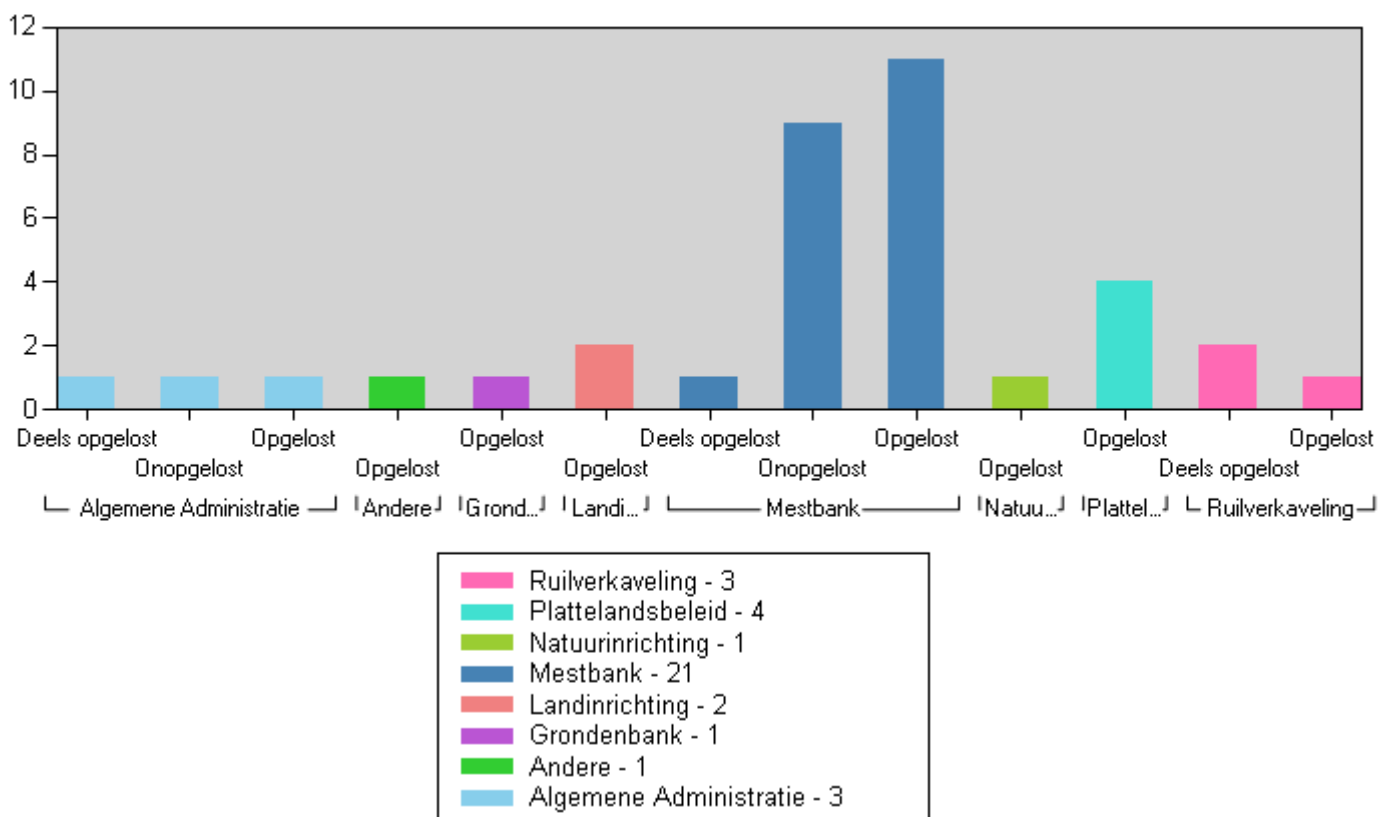
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)



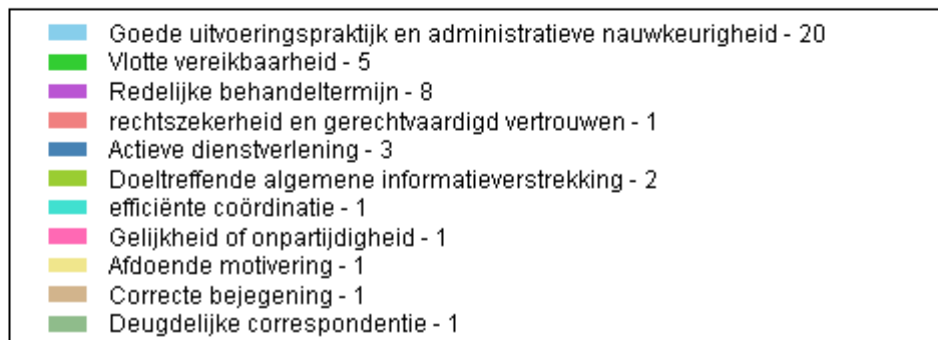
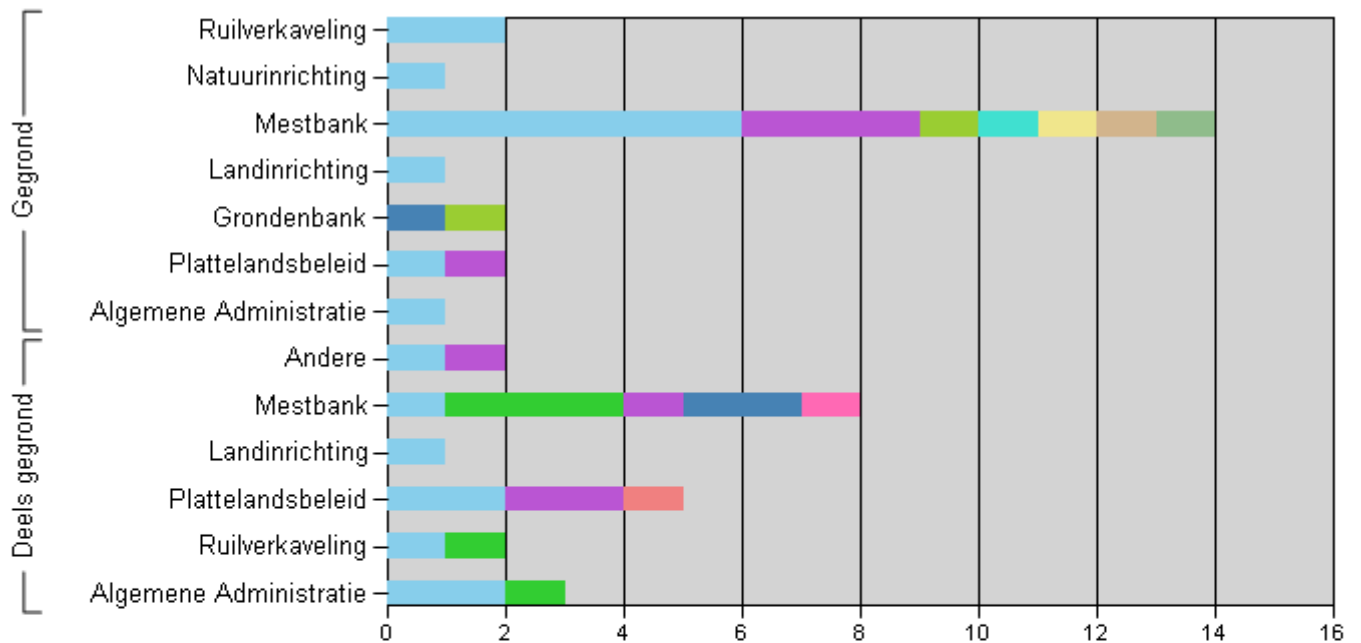
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



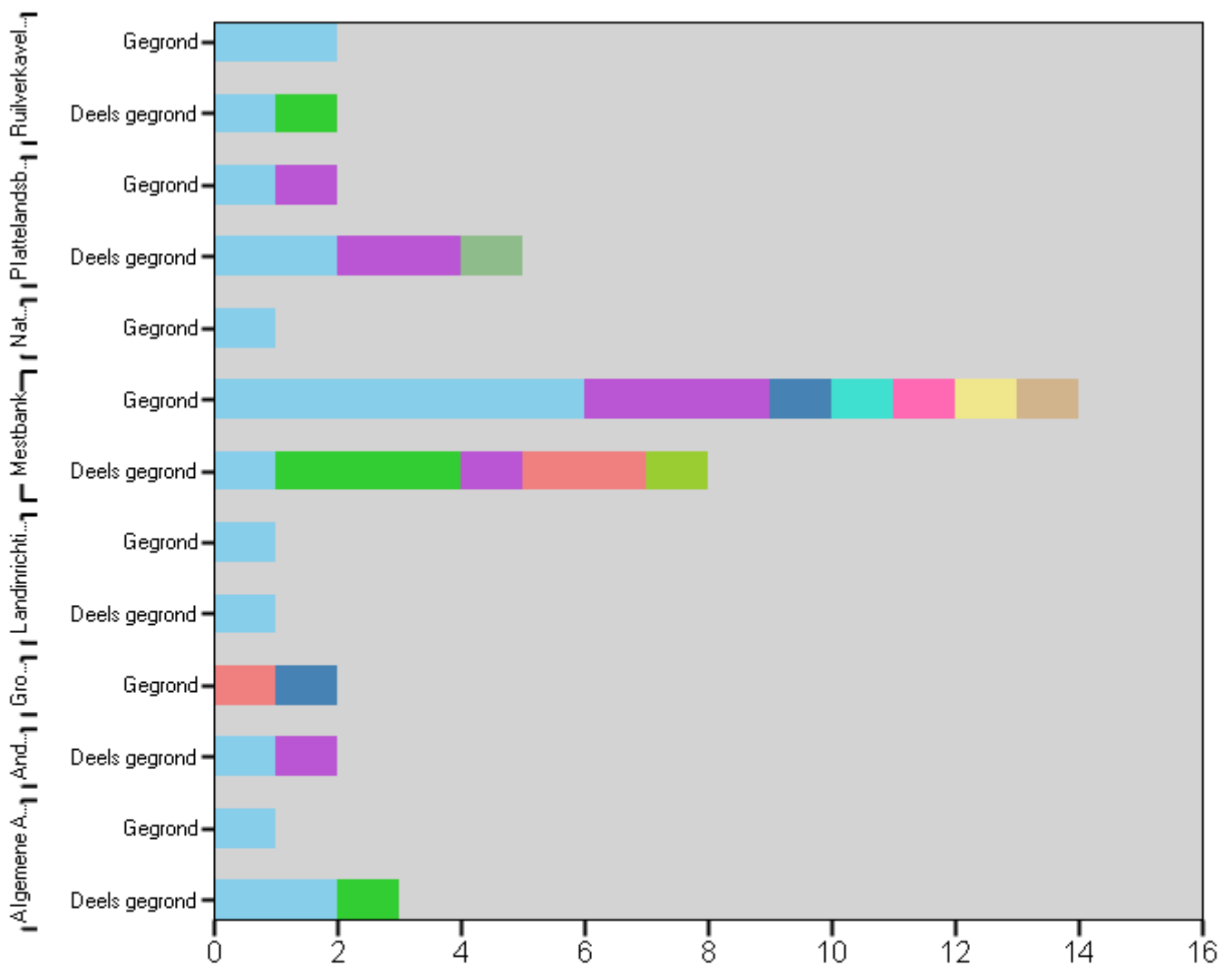
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)



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)



- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - 20
- Vlotte bereikbaarheid - 5
- Redelijke behandeltermijn - 8
- Actieve dienstverlening - 3
- Doeltreffende algemene informatieverstrekking - 2
- Gelijkheid of onpartijdigheid - 1
- Afdoende motivering - 1
- Correcte bejegening - 1
- Deugdelijke correspondentie - 1
- efficiënte coördinatie - 1
- rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen - 1

3. Klachtenbeeld 2008

(Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008)

3.1. Algemeen klachtenbeeld

In het totaal werden 91 klachten¹ ontvangen in de periode van 1 januari 2008 tot 31 december 2008. Dit is een daling met 47 klachten in vergelijking met vorig jaar.

Via de gebruikers in de verschillende provinciale afdelingen werden 4 klachten ingebracht in het geïnformatiseerd klachtensysteem die daarna een andere kwalificatie kregen door de klachtenbehandelaars (zoals bv. vraag om info). Deze dossiers kunnen niet uit het systeem verwijderd worden en worden in het systeem opgeslagen als “geannuleerde klachten”.

Van de 91 klachten zijn 66 klachten ontvankelijk (118 in 2007). Bij de onontvankelijke klachten (25) zijn de meest voorkomende redenen : de “onbevoegdheid van de VLM” (13) en “beleid en regelgeving” (10). De restcategorie bestaat uit “nog niet alle beroepsprocedures aangewend” (1) en “anoniem” (1). Vorig jaar waren de gronden meer verscheiden, beleid en regelgeving (8) was toen de meest toegepaste grond.

De termijn “meer dan 45 dagen” voor het behandelen van dossiers, is in vergelijking met vorig jaar afgenomen (44 dagen in plaats van 55). Dit is een afname in vergelijking met 2007 (55) en 2006 (62). Het gemiddelde is echter gestegen in vergelijking met vorig jaar (53 in plaats van 46).

De verdeling van de klachten volgens gegrondheid levert een bijna gelijke verdeling tussen de ongegronde (32) en de (deels) gegronde klachten (14 + 20 = 34). Dit ligt in de lijn van vorig jaar (58 ongegronde, 60 (deels) gegronde). De graad van oplossing bij de gegronde en deels gegronde klachten ligt goed, 24 klachten op een totaal van 34 werden volledig of gedeeltelijk opgelost. 10 klachten bleven onopgelost. Vorig jaar lag de oplossingsgraad nog hoger : op een totaal van 60 werden toen 55 klachten deels of volledig opgelost.

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 2007 en 2006, de norm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” nl. 18 keer werd de norm toegepast op de gegronde en deels gegronde klachten. De tweede meest toegepaste ombudsnorm is de norm “redelijke behandeltermijn” nl. 7 keer. Dit is een verschuiving in vergelijking met 2007, toen was de tweede meest toegepaste norm “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” (17 keer). Vervolgens is er de toepassing van de normen “vlotte bereikbaarheid” (4 keer) en “actieve dienstverlening” (3 keer). De toepassing van de andere normen worden slechts 1 of tweemaal toegepast.

Voor het indienen van de klacht blijft de telefoon zoals in 2007 en 2006 de populairste drager (37). Er is een duidelijk afname tegenover 2007 (74) en het indienen van een klacht via e-mail is in opmars (33), gevolgd door de brief (21). Het indienen van een klacht via brief is tegenover 2007 van de tweede plaats (48 in 2007) naar de derde plaats (21 in 2008) verschoven. Het indienen van een klacht via bezoek is ook gestegen van 4 keer in 2007 naar

¹ Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

6 keer in 2008. Uit de voorkeur voor de telefoon en de e-mail blijkt dat de drempel om klacht in te dienen vrij laag ligt. Eén klacht werd geregistreerd via een aangifte van de Mestbank.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Opvallend is dat het grootste deel van de klachten, nl. 81 van 93, 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. De klachten in verband met de beheersovereenkomsten zijn dit jaar ingedeeld onder de nieuwe inhoudelijke categorie Platteland. In 2007 werden deze klachten weergegeven als een aparte inhoudelijke categorie "Beheersovereenkomsten".

Het grootste deel van de klachten handelt over de taken van de Mestbank (32) gevolgd door de klachten m.b.t. het Platteland waaronder de klachten inzake beheersovereenkomsten (17).

3.2. Mestbank

In totaal werden er 44 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank waarvan er 12 onontvankelijk waren. Van de ontvankelijke klachten werden er 13 als gegrond, 8 als deels gegrond en 11 als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Sinds 2007 is er een nieuw Mestdecreet² van toepassing dat verschillende aspecten van het mestbeleid grondig wijzigt. Om dit nieuwe Mestdecreet effectief uitwerking te laten hebben, zijn er echter verschillende uitvoeringsbesluiten nodig die allen eveneens in de praktijk omgezet dienden te worden. Ook in 2008 werd de landbouwsector in ruime zin met een heleboel nieuwigheden rond mest geconfronteerd. Daarnaast werd de impact van een aantal gevolgen van het nieuwe Mestdecreet pas in 2008 duidelijk. Het gevolg hiervan was dat in 2008 percentueel gezien een hoog aantal onontvankelijke klachten genoteerd is. De meeste van deze onontvankelijke klachten (9 van de 12) betreffen klachten die onontvankelijk zijn omdat ze betrekking hebben op het beleid en de regelgeving. Daarnaast werden ook in een aantal ontvankelijke klachten opmerkingen geuit betreffende het beleid en de regelgeving.

In de praktijk zal een nieuwe regelgeving vaak opmerkingen genereren. Het is nu eenmaal inherent aan elke regelgeving dat er bepaalde keuzes gemaakt dienen te worden die niet voor iedereen even voordelig zijn. Binnen de klachtenprocedure zijn dergelijke klachten in principe onontvankelijk. De klachtenbehandelaars van de VLM gaan bij dergelijke klachten echter waar mogelijk de betrokkenen uitleggen waarom een bepaalde beleidskeuze genomen is.

Wanneer in een klacht een onbedoeld negatief effect van een regelgeving aangekaart wordt, zal dit ook steeds doorgegeven worden aan de betrokken beleidsverantwoordelijken om waar mogelijk de regelgeving aan te passen en dit effect weg te werken.

² Decreet van 22 december 2006 houdende de bescherming van water tegen de verontreiniging door nitraten uit agrarische bronnen (B.S., 29 december 2006)

Ter illustratie ontving de Mestbank een 4-tal klachten betreffende het verlies van ontheffing. Een ontheffing is een afwijking op het bemestingsverbod dat aan de landbouwer toelaat om toch een beperkte bemesting te kunnen uitvoeren. In de wetgeving werd indertijd ingeschreven dat bepaalde ontheffingen ophielden tegen 31 december 2008, wat tot de bovenstaande klachten heeft geleid. Deze klachten dienden als onontvankelijk te worden gekwalificeerd wegens gericht tegen de vigerende wetgeving. Wel ijverde de klachtendienst samen met de Mestbank voor een decreetswijziging op dit punt. Dit heeft geleid tot een daadwerkelijke aanpassing van de wetgeving en een oplossing voor de getroffen landbouwers.

Een ander geval betrof de landbouwer die een conflict had met de verpachter omtrent de toekenning van de nutriëntenemissierechten. Het probleem is dat wanneer de landbouwer de exploitatie verlaat en de nutriëntenemissierechten meeneemt, de exploitatie zonder productierechten achterblijft. Deze klacht kon niet als gegrond worden afgewerkt omdat het de toepassing van de wetgeving betreft. Wel worden in dergelijke gevallen de klagers steeds geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van de wetgeving om hen dan autonoom te kunnen laten beslissen al dan niet gerechtelijke stappen te ondernemen.

De vorige jaren betrof het grootste aantal klachten bij de Mestbank steeds het uitvoeren van staalnames voor het bepalen van nitraatresidu uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. In de afgelopen jaren heeft de Mestbank in samenwerking met de klachtenbehandelaars, een aantal aanpassingen aangebracht in de werkwijze rond de nitraatresidustaalnames. Zo waren in 2007 een aantal brieven van de laboratoria over het tijdstip van staalname, te laat bij de landbouwers gearriveerd en waren sommige laboratoria niet vlot telefonisch bereikbaar. Bij het begin van de staalnamecampagne van 2008 zijn er hieromtrent een aantal afspraken gemaakt met de betrokken laboratoria. Hierbij werd beslist dat de Mestbank één typebrief zou opmaken die alle laboratoria dienden te gebruiken voor hun verwittigingsbrieven. Ook werden de laboratoria erop gewezen dat de verwittigingsbrieven tijdig verzonden dienen te worden naar de betrokken landbouwers, zelfs als dit zou betekenen dat er op de eerste dagen van de staalnameperiode geen nitraatresidumetingen zouden kunnen doorgaan. De verschillende betrokken laboratoria hebben ook hun telefonische bereikbaarheid vergroot zodat ook daar geen problemen meer zijn gemeld.

De grootste nieuwigheid in de staalnamecampagne van 2008 betrof het invoeren van een systeem van dataloggers die de locatie en het tijdstip registreren. Voorheen was er immers vaak discussie over het tijdstip van de staalname en was er bij de landbouwer soms twijfel of de staalnemer wel het juiste perceel bemonsterd had. Om dergelijke betwistingen te voorkomen zijn er door de VLM bij de staalnamecampagne van 2008 dataloggers ter beschikking gesteld van de betrokken laboratoria. De staalnemers dienen deze dataloggers mee te nemen wanneer ze de stalen gingen nemen, en registreren zo de locatie en het tijdstip van de staalname. In geval er later twijfel ontstond rond de staalname kon er, via de gelogde gegevens, normaliter eenvoudig nagegaan worden of en wanneer het betreffende perceel bemonsterd werd.

De staalnamecampagne voor het kalenderjaar 2008 resulteerde slechts in 8 klachten. Dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van vorig jaar (50 klachten in 2007). Deze daling is deels het gevolg van het feit dat het instrument van de nitraatresidustaalname meer ingeburgerd is. Het kan ons inziens echter niet ontkend worden dat de inspanningen van zowel de klachtenbehandelaars als van de Mestbank, om tot een betere staalnameprocedure te komen, een belangrijk aandeel hebben in deze daling.

De klachten die dit jaar ontvangen zijn, waren zeer divers en moeilijk in grote categorieën in te delen.

Een 4-tal klachten betreffen het feit dat in dossiers betreffende de overdracht of de toekenning van de nutriëntenemissierechten, de in de toepasselijke regelgeving voorziene behandelingstermijn van bezwaren, overschreden is geworden. De regeling rond de nutriëntenemissierechten is nieuw ingevoerd in het Mestdecreet en verder uitgewerkt in het besluit van de Vlaamse regering van 7 september 2007³. Begin 2008 dienden de eerste dossiers hieromtrent afgehandeld te worden. De implementatie van deze nieuwe regeling in de werking van de Mestbank, ondermeer door het ontwikkelen van nieuwe software-applicaties, het opstellen van een handleiding voor de afhandeling van de dossiers betreffende de nutriëntenemissierechten en het opleiden van de medewerkers, kostte veel tijd. Daarenboven is het zo dat het aantal dossiers rond nutriëntenemissierechten dat de Mestbank ontvangen heeft, veel groter was dan verwacht. Bovendien bevatte het op 22 december 2006 goedgekeurde Mestdecreet op het vlak van toekenning van nutriëntenemissierechten nog verschillende knelpunten. Deze werden pas weggewerkt met het pas verschenen decreet van 12 december 2008⁴. Dit alles had tot gevolg dat de afhandeling van deze bezwaren veel vertraging heeft opgelopen. Momenteel is de nieuwe regeling grotendeels in de praktijk omgezet, en verwacht wordt dan ook dat de nog bestaande achterstand spoedig weggewerkt zal zijn. Niettemin werd vanuit de klachtendienst besloten om al deze klachten als gegrond te beschouwen wegens overschrijding van de redelijke termijn van behandeling van de bezwaren. Hoewel de Mestbank duidelijk stappen heeft ondernomen om de dossiers afgehandeld te krijgen, kan vanuit het standpunt van de burger deze situatie moeilijk begrepen of aanvaard worden.

5 klachten betreffen de door de Mestbank ter beschikking gestelde websites voor enerzijds landbouwers (MIL = Mest internet loket) en anderzijds erkende mestvoerders (MTIL = Mest Transport internet loket). MIL is een website waar de landbouwers een aantal gegevens van hun bedrijf kunnen consulteren, ondermeer de dierlijke productie, de transporten en de percelen van hun bedrijf. MIL is voor de landbouwers een hulpmiddel waarmee ze een aantal belangrijke gegevens kunnen nagaan. Het gebruik van MIL is dan ook niet verplicht. MTIL daarentegen is een website waarop de vervoerders de mesttransporten die ze uitvoeren, moeten aangeven. Het gebruik van het MTIL systeem is dan ook verplicht.

Met betrekking tot de toegang en werking van beide applicaties werden het voorbije jaar een aantal klachten genoteerd. Zo waren er een aantal technische storingen in het MTIL systeem waardoor het bevestigen van een mestafzetdocument niet steeds lukte. Met betrekking tot MIL waren er voornamelijk klachten over het feit dat de gegevens op MIL niet voldoende actueel waren. Zowel MIL als MTIL worden regelmatig bijgewerkt en hervormd. Bij het herwerken van de applicaties MIL en MTIL gaat men steeds trachten om, in de mate van het mogelijke, aan de in de klachten geuite opmerkingen tegemoet te komen.

Een 5-tal klachten betroffen de verkeerde input van persoonsgegevens waardoor bepaalde landbouwers verkeerde correspondentie ontvingen of verkeerdelijk als actief werden bestempeld hoewel ze reeds geruime tijd alle activiteiten hadden gestopt of zelfs overleden waren. Vanuit de klachtendienst is er steeds gesteld geweest dat dergelijke fouten kunnen gebeuren maar dat ze bij de eerste vaststelling ervan prioritair dienen rechtgezet te worden. Daarom werden deze klachten niet alleen gegrond verklaard maar ook telkens opgevolgd totdat deze administratieve onnauwkeurigheden definitief opgelost waren.

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 dat er geruchten waren over

³ het besluit van de Vlaamse regering van 7 september 2007 betreffende de toewijzing, het gebruik en de overname van de nutriëntenemissierechten en betreffende de bedrijfsontwikkeling na bewezen mestverwerking

⁴ het decreet van 12 december 2008 houdende diverse bepalingen inzake energie, leefmilieu, openbare werken, landbouw en visserij (B.S., 4 februari 2009)

staalnemers die tegelijk veevoederfabrikanten waren en “in ruil” voor een gunstige staalname bepaalde contracten bedongen. Hoewel dergelijke praktijken niet bewijsbaar waren, ijverde de klachtendienst voor een bewustere aanwerving van staalnemers op het vlak van hun onafhankelijkheid.

3.3. Platteland

In totaal werden 19 klachten genoteerd over het Platteland. Dit thema bevat enerzijds de klachten die werden ingediend in het kader van de beheersovereenkomsten (17 klachten) en anderzijds de klachten die werden ingediend omtrent de toekenning van de vergoeding natuur (2 klachten).

Vier van de ingediende klachten waren gegrond of deels gegrond en allen zijn ze opgelost.

Drie van deze klachten hadden betrekking op de laattijdige betaling van de vergoedingen. Bij deze klachten werden de ombudsnormen “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” en “redelijke behandeltermijn” geschonden. De schending lag in het feit dat de vergoedingen niet tijdig werden betaald en dat het te lang duurde voordat het probleem werd opgelost. De vergoedingen in kwestie werden betaald.

Een van de klachten had betrekking op een gebrekkige informatieverstrekking door de VLM. Bij deze klacht werden de ombudsnormen “rechtszekerheid” en gerechtvaardigd vertrouwen” geschonden. De schending lag in het feit dat de landbouwer uit een brief van de VLM niet voldoende kon afleiden welke contractvoorwaarden hij had overtreden. De formulering van de VLM was verwarrend en onduidelijk. Aan de betrokken landbouwer werd bijkomende uitleg gegeven zodat de verwarrende situatie werd opgehelderd. Aan de betrokken dienst werd gevraagd om de formulering van de overtreding in kwestie te verduidelijken.

Een klacht die door de VLM ongegrond werd verklaard, werd door de Vlaamse Ombudsdienst als deels gegrond en niet herstelbaar gekwalificeerd. De klacht had betrekking op het feit dat de VLM de betrokkene op een zitdag niet correct zou hebben ingelicht over de gevolgen van de overname van een perceel op de bemestingsnormen. Hier werd volgens de Vlaamse Ombudsdienst de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst gaf de volgende aanbeveling: “Bij overnames van gronden en beheersovereenkomsten die worden besproken op een zitdag, is nadien een zorgvuldige dossiercontrole vereist om te verifiëren of alle relevante elementen waarover de VLM beschikt, aan bod zijn gekomen. Met deze extra controle kunnen latere problemen voorkomen worden.”

Naar aanleiding van een andere klacht die ongegrond werd verklaard, werd wel een aanbeveling geformuleerd. Deze aanbeveling is gebaseerd op een suggestie van de landbouwer in kwestie. De volgende aanbeveling werd gegeven: “Voor de percelen die een landbouwer het voorgaande jaar in gebruik had, wordt via de kopie van de verzamelaanvraag meegedeeld op welke van deze percelen de beheersovereenkomst water toegepast kan worden. Is het mogelijk om bij het elektronisch invullen van de verzamelaanvraag een foutmelding te geven als een perceel wordt gemeld waarop de beheersovereenkomst water niet toegepast kan worden?”.

3.4. Landelijke Inrichting

In totaal werden 21 klachten geregistreerd met betrekking tot de Landelijke Inrichting waarvan 7 klachten onontvankelijk en 14 ontvankelijk werden verklaard. 5 klachten werden gegrond verklaard, 2 deels gegrond en 7 klachten werden ongegrond verklaard. Wat de oplossingsgraad betreft werden 5 klachten volledig opgelost en 2 werden deels opgelost.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot de ruilverkavelingsprojecten werden 7 klachten ingediend. 2 van deze klachten werden onontvankelijk verklaard wegens onbevoegdheid van de VLM. 1 van deze klachten werd door de VLM onontvankelijk verklaard wegens onbevoegdheid omdat het ruilverkavelingscomité, dat eigen rechtspersoonlijkheid heeft, verzocht deze klacht zelf te behandelen. 3 van de klachten m.b.t. ruilverkaveling waren (deels) gegrond en zijn volledig opgelost. De twee andere klachten waren ongegrond.

5 klachten hadden betrekking op landinrichting waarvan er 2 onontvankelijk werden verklaard wegens onbevoegdheid van de VLM. 2 klachten werden (deels) gegrond verklaard. De andere klacht was ongegrond.

Tenslotte werden in het kader van natuurinrichting 8 klachten ingediend, waarvan 3 onontvankelijk werd verklaard wegens onbevoegdheid van de VLM. 1 klacht was gegrond. De andere klachten waren ongegrond.

Wat de bespreking van de (deels) gegronde klachten betreft, hadden twee klachten inzake *ruilverkaveling* betrekking op schade aangericht aan de eigendom van particulieren door het uitvoeren van werken in het kader van ruilverkavelingsprojecten.

Beide klachten waren gegrond. Door de klachtenbehandelaar werd geoordeeld dat in beide gevallen de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” geschonden werd. Beide klachten werden opgelost. Bij de eerste klacht werd na de ontvangst van de klacht de schade onmiddellijk gemeld aan de werkopzichter en het nodige herstel werd uitgevoerd.

De klachtenbehandelaar stelt voor dat bij uitbesteding van opdrachten er zoveel mogelijk over gewaakt wordt dat de controle op de uitvoering van de opdracht efficiënt gebeurt.

Inzake *landinrichting* had de eerste klacht betrekking op de uitvoering van inrichtingswerken en meer bepaald het aanleggen van een wandelpad. De afsluiting die hierbij werd geplaatst om gemotoriseerd verkeer te weren volstond in praktijk niet gezien vastgesteld werd dat bestuurders van “Quads” langs de afsluiting konden heenkomen. Hierbij negeerden deze volledig het geplaatste verbodsbord voor gemotoriseerd verkeer.

Deze klacht werd door de klachtenbehandelaar deels gegrond verklaard waarbij de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” werd geschonden. De klacht is opgelost. Er werd een bijkomende afsluiting geplaatst en het lokaal bestuur en de politie zal verder toezien op het gebruik van de wandelweg.

De tweede klacht inzake landinrichting had betrekking op een taalfout op een informatiebord over een uit te voeren landinrichtingsproject. De klacht werd gegrond verklaard waarbij de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” werd geschonden. De klacht werd opgelost door het verbeteren van de taalfout op het informatiebord.

Inzake *natuurinrichting* had een ingediende klacht betrekking op schade aangericht aan de eigendom van een particulier door het uitvoeren van werken in het kader van een natuurinrichtingsproject.

Deze klacht werd gegrond verklaard waarbij de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” werd geschonden. De klacht werd intussen opgelost door de nodige herstellingen en verbeteringen aan te brengen.

De klachtenbehandelaar stelt hier ook voor om bij de uitbesteding van opdrachten er zoveel mogelijk over te waken dat de controle op de uitvoering van de opdracht efficiënt gebeurt.

Inzake *de Grondenbank* werd 1 klacht ingediend met betrekking tot het niet werken van de applicatie “recht van voorkoop – waar in de gemeente” op de portaal-site van de VLM. Deze applicatie was tijdelijk buiten gebruik gesteld. Op de site stond wel aangegeven dat de applicatie tijdelijk niet beschikbaar was, doch er werd geen aanwijzing gegeven over hoelang het zou duren vooraleer de applicatie opnieuw operationeel zou zijn en er werd ook geen informatie gegeven over waar de informatie intussen tijdelijk wel kon worden opgevraagd.

Deze klacht werd gegrond verklaard door schending van de ombudsnormen “actieve dienstverlening” en doeltreffende algemene informatiestrekking”.

In de categorie “*Andere klachten*” werden 3 klachten geregistreerd. Het betreft 1 klacht die kadert binnen de stedenbouwwetgeving, 2 klachten met betrekking tot het maaien van boerenwegels en grachten. Deze klachten werden onontvankelijk verklaard wegens onbevoegdheid van de VLM.

3.5. Algemene Diensten

Onder de inhoudelijke categorie “Algemene Diensten” werden 4 klachten geregistreerd waaronder 1 onontvankelijke klacht die betrekking had op het beleid van de VLM en 3 ontvankelijke klachten. Van de 3 ontvankelijke klachten waren er 2 deels gegrond en 1 gegrond. Van deze 3 klachten bleef 1 klacht onopgelost, 1 klacht werd deels opgelost en 1 klacht volledig.

Wat de bespreking van de (deels) gegronde klachten betreft, werd inzake *werving van personeel* 1 klacht ontvangen waarbij de klager ontevreden was over het verloop van een sollicitatieprocedure. Als externe kandidaat voelde de klager zich benadeeld tegenover de interne kandidaat omdat de procedure niet objectief zou zijn verlopen. De klager was van mening dat de interne kandidaat meer informatie zou hebben verkregen over de tests dan de klager zelf.

Wat sollicitatieprocedures in het algemeen betreft, is het zo dat de gedelegeerd bestuurder en de directieraad hebben afgesproken dat alle vacatures zowel op de interne als de externe arbeidsmarkt vacant moeten verklaard worden en dat steeds de meest geschikte kandidaat moet worden geselecteerd zodat het gelijkheidsbeginsel wordt gerespecteerd en de meest geschikte kandidaat wordt aangeworven. Het gebeurt regelmatig dat vacatures eerder worden ingevuld door externe kandidaten dan interne gegadigden.

De klachtenbehandelaar oordeelde na onderzoek dat de procedure wel objectief is verlopen maar stelt vast dat de procedure op een aantal punten voor verbetering vatbaar is.

Eerst werd in de aankondiging van de vacature in het deel “selectieprocedure” gesteld dat “de eigenlijke selectie zal gebeuren d.m.v. een competentiegericht interview eventueel aangevuld met een gevallenstudie of praktijkoefening”. In de uitnodiging voor de selectie werd verder niet gespecificeerd uit welke onderdelen de selectie zou bestaan en werd ook niet gesteld dat deze verschillende testen op dezelfde dag zouden worden afgenomen wat bij de klager voor verwarring en onduidelijkheid heeft gezorgd o.a. inzake planning. Bij het opstellen van de officiële uitnodiging kan hier meer aandacht aan gegeven worden.

Verder had moeten vermeden worden dat tussen het afleggen van twee testen de deelnemende kandidaten in hetzelfde lokaal werden samengebracht gelet op het feit dat de verschillende onderdelen van het functiespecifiek gedeelte inhoudelijk hetzelfde waren voor alle kandidaten en dat deze onderdelen op verschillende tijdstippen werden afgelegd door de deelnemende kandidaten. Op die manier zou inhoudelijk gecommuniceerd kunnen worden over gedeelten die de ene kandidaat al heeft afgelegd en de andere nog niet.

Twee klachten hadden betrekking op de *portalsite* van de VLM.

De eerste klacht had voornamelijk betrekking op de bereikbaarheid van de Vlaamse Landmaatschappij. De klager had langs verschillende kanalen getracht contact op te nemen met de VLM wat in praktijk niet vlot verliep. De klager was ook ontevreden over het aanbod van contactgegevens op de portalsite en het uitblijven van een antwoord op zijn contactformulier.

Wat het aanbod van contactgegevens betreft op de portalsite, is het een bewuste keuze geweest om geen persoonlijke contactgegevens van de personeelsleden op te nemen. De contactgegevens die wel worden aangeboden zijn algemene contactgegevens van de zes werketels van de VLM samen met een routeplan in een groter stratenplan. Het routeplan bevat ook gedetailleerde informatie hoe de klant de werketel kan bereiken met het openbaar vervoer.

Wat de telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Landmaatschappij betreft, is het zo dat het agentschap elke werkdag telefonisch bereikbaar is via het algemeen telefoonnummer en dit doorlopend van 08.00 uur tot 17.00 uur. Aan een vlotte telefonische bereikbaarheid van de VLM wordt door het agentschap veel belang gehecht en dit is ook een permanent aandachtspunt van het management.

Voor wat betreft het contacteren van de VLM via de portalsite, biedt de portalsite verschillende mogelijkheden. De klant kan rechtstreeks de rubriek "Contactformulier" aanklikken in de linkerkolom of in dezelfde kolom in de rubriek "Over de VLM" in de subrubriek "Contact" één van de werketels aanklikken van de VLM. In beide gevallen wordt een contactformulier geopend. De klant kan dan enkele summie gegevens invullen en zijn vraag om info of klacht formuleren. Al deze vragen en klachten worden automatisch bijgehouden in een centraal systeem bij de dienst Communicatie. Klachten worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Algemene vragen worden elke werkdag voor beantwoording doorgestuurd naar een dossierbehandelaar of expert binnen de VLM. De goedgekeurde antwoorden worden via het systeem verstuurd en bijgehouden. Elke week overloopt de systeembeheerder de contactmodule en stuurt een herinnering aan de informatiebeheerders voor vragen die nog openstaan.

De klacht werd als deels gegrond gekwalificeerd en intussen werden een aantal acties ondernomen om de dienstverlening op een aantal punten nog verder te verbeteren.

Door de dienst Communicatie werd onderzocht op welke wijze het systeem van toewijzing en opvolging van infovragen verbeterd en verfijnd kon worden om de korte en langere periodes van afwezigheid van de informatiebeheerders tijdig te kunnen ondervangen. De voorstellen tot verbetering werden op de agenda geplaatst van de werkgroep rond de portalsite en daar verder besproken en uitgewerkt.

Zo werd de procedure aangepast op een aantal punten :

- bepaalde informatiebeheerders in de contactmodule werden vervangen door een collega van dezelfde afdeling of dienst.
- verder is afgesproken dat de hoofdbeheerder na 5 werkdagen een herinneringsbericht zal sturen naar de dossierbehandelaar of een vervangende collega.

- als het om een complexe vraag of dossier gaat zal de klant worden uitgenodigd om het dossier te bespreken in het provinciaal kantoor van de VLM en/of wordt telefonisch contact opgenomen met de klant.
- de hoofdbeheerder zal meerdere keren per week de nog openstaande vragen in de contactmodule controleren en informeren bij de dossierbehandelaar naar de stand van zaken.
- vragen van klanten die niet voor de VLM bestemd zijn, zullen door de VLM meteen naar de juiste administratie worden gestuurd. De klant zal hiervan per mail in kennis worden gesteld.

Intussen werd ook een externe audit uitgevoerd die de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid bij de VLM heeft onderzocht. Op grond van het resultaat van deze doorlichting zal aan de directieraad een actieplan met verbetervoorstellen, op zowel algemeen niveau als op individueel niveau, worden voorgelegd.

Een laatste klacht had betrekking op het niet meer werken van bepaalde links die aangeboden werden op de portaalsite. Dit was te wijten aan een aantal ingrepen aan een deelsite van de portaalsite. De links werden zo snel mogelijk hersteld door de systeemontwikkelaar en de dienst Communicatie. Een meer zorgvuldige controle van de werking van de links na ingrepen op de portaalsite kan dergelijke klachten in de toekomst voorkomen.

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 naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator en een klachtenbehandelaar namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling :

- medewerking aan een persartikel over klachtenmanagement bij de overheid voor de Kwaliteitskrant, uitgegeven door het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg;
- deelname aan de netwerksessie "Proces klachtenmanagement" georganiseerd door het Agentschap voor overheidsperoneel.

Verder werden vanuit het management een aantal opleidingen aangereikt aan de personeelsleden die kaderen in het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening :

- klantgericht handelen (afdeling overschrijdend)
- waardenworkshops (14 groepen) (ongeveer 80 deelnemers) (afdeling overschrijdend)
- ontwikkel je competenties (afdeling overschrijdend)
- bedrijfscommunicatie van A tot Z (voor communicatieverantwoordelijken)
- schrijfvaardigheden (netwerk Secretariaten)
- helder en overtuigend communiceren (afdeling overschrijdend)
- teambuildingsdag rond de VLM-waarden klantgerichtheid en samenwerken (algemene diensten).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De procedure inzake klachtenbehandeling is niet ingrijpend gewijzigd in het afgelopen jaar. Enkel kleine wijzigingen werden aangebracht aan het geïnformatiseerd registratiesysteem in functie van de gebruiksvriendelijkheid.

JAARVERSLAG 2008

KLACHTENMANAGEMENT

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

A. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	314
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	302
	Onontvankelijk	12
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	1
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	3
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	2
	Anoniem	
	Beleid	2
	Geen VMW	3
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief en fax	83
	E-Mail	128
	Telefoon	34
	webformulier	69

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	223
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	51

	Via provinciale directies	33
	Andere kanalen	5
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	8 dagen
	0-10 dagen	247
	> 10 dagen	67
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	25 dagen
	0-45 dagen	268
	Meer dan 45 dagen	41
	Nog geen definitieve beslissing	5
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd / deels gegrond	154
	Ongegrond	143
	Nog geen definitieve beslissing	5
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	144
	Deels opgelost	
	Onopgelost	10
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	31
	Te lange behandeltermijn	56
	Ontoereikende informatieverstrekking	21
	Onvoldoende bereikbaarheid	21
	Onheuse bejegening	6
	Andere	19

In het bovenstaande overzicht werden eveneens de klachten opgenomen die door de Vlaamse ombudsdienst werden gemeld (hetzij eenvoudig doorgestuurd hetzij rechtstreeks in behandeling genomen) .

Bij de redactie van dit rapport waren er 5 klachtendossiers (3 over een verhoogd verbruik, 1 over de verplichte aanpassing van een watermeterput en 1 over de keuring van binneninstallaties) waarin er nog geen definitieve beslissing kon worden genomen.

B. Bespreking van het klachtenbeeld.

B.1. ADMINISTRATIEVE ZAKEN

In 2006 was gebleken dat het bestaande computerprogramma voor de facturatie van de waterleveringen en andere diensten van VMW, niet meer geschikt was om op een adequate wijze te kunnen ingaan op wijzigingen in de facturatieberekening die zich (al dan niet ingevolge nieuwe decretale bepalingen) opdringen.

Daarom werd in 2007 nieuwe software ontwikkeld en in 2008 in gebruik genomen. De nieuwe toepassing ondersteunt niet alleen de waterverkoop maar alle bedrijfsprocessen die met de individuele klant te maken hebben.

De opstart van dit softwarepakket had voor de 1 200 000 klanten zeer ingrijpende veranderingen in de facturatieafhandeling tot gevolg. Ondanks de zeer grondige voorbereiding en de inspanningen bij de opstart zijn er hierdoor toch een aantal klachten opgetreden.

Van bij de aanvang van het project werden heel wat medewerkers van de klantendiensten nauw betrokken bij de uitwerking ervan. Er werden daarom 8 bijkomende voltijdse medewerkers aangetrokken om een deel van het dagelijkse werk op zich te nemen.

De eerste drie maanden van 2008 werden gebruikt voor opleiding en training van ruim 300 medewerkers. In functie van de job-inhoud van deze personeelsleden, werden 17 verschillende opleidingmodules voorzien en in totaal 86 trainingssessies georganiseerd.

Midden maart werden alle gegevens uit het oude computersysteem ingeladen in de nieuwe database. De overdracht van de miljoenen datagegevens was een complex proces dat een volledige week (24h/24h) heeft geduurd en dat werd begeleid door constante controles.

De ingebruikname van het nieuwe systeem is gefaseerd gebeurd, in functie van de reeds uitgevoerde controles en na analyse van de financiële en operationele rapporten. De meest courante toepassingen (aanmaken van facturen en nieuwe contracten, verhuismeldingen, enz..) werden eerst in gebruik genomen. Indexweb enz.. werden pas later actief.

VMW heeft dus heel wat inspanningen geleverd om deze complexe operatie vlot te laten verlopen.

Deze inspanningen hebben evenwel niet kunnen voorkomen dat er toch nogal wat klachten waren, veroorzaakt door de kinderziektes die haast onvermijdelijk gepaard gaan met de omschakeling naar dergelijk uitgebreid klantenbeheersysteem.

Als meest voorkomende klachten kunnen vermeld worden:

- verhoging van de tussentijdse factuur zonder de nodige uitleg
- vertraging in de terugbetaling van creditnota's
- moeilijke telefonische bereikbaarheid door de overbelasting van de verschillende klantendiensten

Quasi al deze klachten werden als gegrond gekwalificeerd en konden opgelost worden door onmiddellijk de gevraagde info te geven of terugbetaling uit te voeren.

Verhoging van de tussentijdse facturen

Op de jaarfacturen van VMW wordt aan de klanten kenbaar gemaakt wanneer er tussentijdse facturen zullen verstuurd worden en voor welk bedrag. Dergelijke – voor de klanten zeer handige - werkwijze was reeds vroeger van toepassing .

Bij de ingebruikname van het nieuwe systeem werd echter een nieuwe berekeningswijze ingevoerd.

Via de tussentijdse facturen werden vroeger alleen het verbruik en de afvoer- en zuiveringsbijdragen (gespreid) aangerekend. Sinds 2008 is ook de jaarlijkse vaste vergoeding in schijven aangerekend via de tussentijdse facturen.

Bovendien zijn in een aantal gemeenten vanaf 01.01.2008 de afvoerbijdragen verhoogd door een tariefstijging of door het verlaten van het zgn. derdebetalersysteem.

Deze twee elementen hebben geleid tot tussentijdse factuurbedragen die hoger waren dan hetgeen was aangekondigd op de laatste jaarfactuur van de betrokken klanten.

Dit leidde tot een groot aantal vragen over de juistheid van de factuur en klachten over een gebrek aan informatie.

Bij de facturen was nochtans een informatiefolder gevoegd maar voor een groot aantal klanten volstond dit duidelijk niet.

Een verbeterde versie van deze informatiefolder , die later verstuurd werd, was voor de klanten veel duidelijker.

De verhoging van de gemeentelijke saneringsbijdragen blijkt uit het detail van de factuurlijnen op de jaarfacturen. In de tussentijdse facturen is dit echter niet te zien.

Deze klachten werden ondergebracht in de categorie “onvoldoende informatieverstrekking”. De klachtendienst ontving 25 klachten .

Vertraging bij de terugbetalingen

Terugbetalingen waren bij de ingebruikname van het nieuwe klantenbeheersysteem nog niet geautomatiseerd en deze verrichtingen dienden dus manueel te worden uitgevoerd.

Uiteraard leidde dit tot een enorm hoge werkdruk. De inschakeling van tijdelijke werkkrachten bracht onvoldoende aarde aan de dijk, waardoor een prioritering moest worden ingesteld.

Tot half september 2008 gebeurden terugbetalingen alleen op vraag van de klant en alleen voor bedragen boven de 100 EUR. Alle andere bedragen bleven bewaard op de klantenrekening en werden in mindering gebracht op de volgende facturatie. Nadien volgde een inhaaloperatie en werden bedragen boven de 100 EUR reeds systematisch terugbetaald. Voor bedragen onder 100 EUR was nog steeds een manuele ingreep nodig. Einde 2008 werden bedragen boven de 50 EUR ook reeds systematisch terugbetaald. De klachtendienst ontving 38 klachten over laattijdige terugbetaling.

Telefonische onbereikbaarheid

De twee bovenstaande problemen leidden tot een enorme toename van het aantal telefonische oproepen.

Ook hier bracht de inschakeling van tijdelijke medewerkers onvoldoende aarde aan de dijk. Op bepaalde ogenblikken bleken de call-centers onvoldoende uitgerust om de toevloed aan vragen te beantwoorden, hetgeen resulteerde in ontevredenheid bij de klanten die werden geconfronteerd met bezette telefoonlijnen.

Over deze problematiek werden door de klachtendienst 16 klachten geregistreerd.

Quasi alle klachten die specifiek betrekking hadden op de overschakeling naar het nieuwe klantenbeheersysteem, werden als gegrond gekwalificeerd en konden worden opgelost door het verstrekken van de juiste info en door de effectieve uitvoering van de gevraagde terugbetalingen.

Voor de overige administratieve zaken is het klachtenbeeld van 2008 gelijkaardig aan dit van 2007.

Deze klachten handelen over:	aantal
- verhoogd verbruik	36
- berekening van gratis verbruik	18
- niet-verwerkte verhuismeldingen	12
- aanrekening afvoerbijdrage	12
- onvriendelijke medewerkers	9
- aanrekening vergoeding voor eigen waterwinning	7
- tussentijdse facturatie	7
- proportionele berekening van verbruik	3
- andere	61

Klachten over een hoge verbruiksfactuur voeren nog steeds de lijst van de administratieve klachten aan.

Van deze 36 klachten waren er twee onontvankelijk.

Van de 34 ontvankelijke klachten waren er 9 gegrond. Deze klachten werden opgelost door een herberekening van de facturatie.

Het ging hier om hoge facturen als gevolg van een slecht registrerende watermeter of gevallen van lekverlies op ondergrondse leidingen waarvoor VMW voorziet in een herziening van de facturatie.

25 klachten waren ongegrond. Op een paar uitzonderingen na, betreft het hier gevallen van waterverlies via slecht werkende ventielen van boilers of waterontharders die rechtstreeks op de riolering zijn aangesloten.

In dergelijke zaken is er nooit een herziening van de factuur mogelijk. Het is een standpunt waar VMW terecht niet van afwijkt .

18 klanten waren van oordeel dat het volume gratis verbruik niet correct werd berekend.

Van deze klachten waren er 2 onontvankelijk.

Van de overige klachten waren er 12 gegrond en deze werden ook opgelost door de factuur te herberekenen. Het ging hier steeds om verhuizingen waarbij in de eerste factuur op het nieuwe adres (nog) geen rekening werd gehouden met het aantal gedomicilieerden. In een aantal gevallen was de niet-beschikbaarheid van de rijksregistergegevens de oorzaak. In andere gevallen interpreteerde de klantendienstmedewerker de toepasselijke regelgeving niet op de correcte manier.

12 klanten meenden dat de VMW hun verhuizingsmelding niet correct had afgehandeld. 9 klachten waren onterecht. In 3 gevallen was er inderdaad een administratieve fout begaan, die meteen werd rechtgezet.

Eveneens 12 klanten hadden principiële bezwaren tegen de aanrekening van de gemeentelijke saneringsbijdrage.

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.

7 klanten hadden principiële bezwaren tegen de tussentijdse facturatie. Zij waren van oordeel dat een betaling om de drie maanden teveel rompslomp meebracht en dat de VMW de keuze moest laten tussen dergelijke aanrekeningen en één jaarfactuur.

Deze klachten werden als ongegrond gekwalificeerd. Door de VMW werd, bij de invoering van de integrale waterfactuur, de beleidsbeslissing genomen om driemaandelijke facturen te verzenden, gevolgd door de jaarfactuur.

Deze 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.

Ook de facturatie van de vergoeding voor eigen waterwinning, leverde 7 principiële bezwaren op.

Alle klachten die een principieel bezwaar inhouden, werden als ongegrond gekwalificeerd.

Alle klachten over de onvriendelijke houding van administratieve medewerkers werden als gegrond gekwalificeerd.

3 klanten oordeelden dat een proportionele verdeling van het verbruiksvolume ontoelaatbaar is wanneer er op 1 januari een tariefstijging is en het verbruik zich over twee kalenderjaren uitstrekt. Voor de VMW is dit echter de enige mogelijke werkwijze bij gebrek aan werkelijke meterstanden op 1 januari.

De klachten werden dan ook als ongegrond gekwalificeerd.

De categorie “andere” klachten bevat een variatie aan klachten over fouten in de facturatie- en persoonsgegevens, administratieve rompslomp, ramingsfacturen, de aanrekening van vaste vergoeding in geval van leegstaand van de woning, toepassing van de taalwetgeving

Klachten over 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, werden ook in deze categorie ondergebracht.

Alhoewel de toepassing van dergelijke clausule door de rechtbanken is aanvaard, is het ongenoegen hierover bij de sociale huisvestingsmaatschappijen nog niet afgenomen. Wellicht doordat het vorig jaar aangekondigde overleg met de betrokken partijen nauwelijks heeft plaatsgehad.

B.2 TECHNISCHE ZAKEN

Deze klachten handelen over:	aantal
- laattijdig of slecht stoepherstel	15
- niet-verwittiging van onderbreking van de waterlevering	11
- slechte waterkwaliteit	8
- aanrekening kosten (kranen, bevroren watermeters)	6
- afspraken niet nageleefd	6
- onbereikbaarheid van de (wacht)dienst	4
- lange wachttijd aansluiting	4
- hoge kostprijs aansluiting	3
- te hoge of te lage druk	3
- andere	10

Het aantal klachten over slecht of laattijdig herstel van stoepen, opritten, enz.. na werken aan de waterleiding of huisaansluiting is verdubbeld tegenover het aantal dergelijke klachten in 2007.

1 klacht was onontvankelijk (geen klacht tegen VMW) , alle andere klachten waren gegrond en werden opgelost door alsnog de herstelling goed uit te voeren. In 1 geval was er echter nog geen herstelling mogelijk.

11 klanten (tegenover 26 in 2007) beklagen zich over het feit dat zij geen verwittiging hadden gekregen van de afsluiting van de watertoevoer .

Hiervan waren 2 klachten onontvankelijk (geen klacht tegen VMW) herstellingswerken. 2 klachten waren gegrond.

In de overige dossiers ging het steeds om plotse leidingbreuken met de daaropvolgende dringende herstelling. In dergelijke gevallen kan de VMW uiteraard onmogelijk op voorhand verwittigen.

In 2008 werden slechts 8 klachten ingediend m.b.t. de kwaliteit van het drinkwater , tegenover 19 klachten in 2007. Daarvan waren 5 klachten (deels) gegrond. Het ging hier om een kortstondig verslechterde waterkwaliteit na een lek of na herstellingswerken.

De klachten over de aanrekening van kosten voor schade aan de installaties van VMW, werden als ongegrond gekwalificeerd. Het is inderdaad de klant die de watermeterconfiguratie dient te beschermen voor schade door bv. bevroering.

De klachten over het niet-naleven van afspraken en de onbereikbaarheid van de wachtdienst, waren voor het merendeel gegrond.

De uitvoering van een nieuwe aansluiting op de waterleiding werd door 7 klanten ervaren als te duur of als een te langdurig proces.

De VMW hanteert nochtans marktconforme prijzen en streeft ernaar de aansluitingen binnen een zo kort mogelijke termijn te (laten) realiseren.

In 1 geval was de redelijke aansluitingstermijn inderdaad overschreden en in een ander dossier was er een fout geslopen in de prijsberekening. In de overige dossiers hadden de klanten onrealistische verwachtingen. Hun klachten waren ongegrond.

Klachten over te hoge of te lage druk zijn ook jaarlijks terug te vinden in het klachtenbeeld.

1 klacht over te lage druk was gegrond. De oplossing ervan vergt echter de uitvoering van investeringswerken . De overige klachten werden als ongegrond gekwalificeerd.

De categorie “andere” klachten bevat klachten over het achterlaten van bouwafval, slecht uitgevoerd werk of schade na uitvoering van werken, onvoldoende informatieverstrekking, onvriendelijke medewerkers, enz...

De helft van deze klachten was gegrond en kon worden opgelost.

C. Actiepunten

In 2009 zal de aandacht van VMW gaan naar:

1. Systematische en geautomatiseerde terugbetaling van betalingsoverschotten van de klanten (waar dit mogelijk is)
2. Specifieke opleiding van (nieuwe) klantendienstmedewerkers zodat zij de toepasselijke regelgeving correct kunnen toepassen en de vragen van klanten beter kunnen beantwoorden
3. Betere actieve informatieverstrekking aan de klanten (via facturen, folders, klantenmagazine)
4. Overleg met de sociale huisvestingsmaatschappijen m.b.t. de problematiek van onbetaalde facturen en lekverlies op binnenleidingen in sociale huurwoningen
5. Opleiding voor de medewerkers van de technische diensten met het oog op een meer klantgerichte aanpak
6. Het maken van de nodige afspraken met de aannemers die in opdracht van VMW waterleidingswerken en straatherstellingen uitvoeren, eventueel aanpassen van de besteksbepalingen van deze werken.

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)

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:	8,6

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:	10
---------------------------------------	----

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	6
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:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	10
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Niet tijdige behandeling van een aanvraag tot toekenning van groenestroomcertificaten aan kleine fotovoltaïsche installaties (zonnepanelen) en/of problemen bij de toekenning van groenestroomcertificaten: 9 klachten (2 daarvan waren echter ongegrond). Alle klachten werden opgelost. Zes van de gegronde klachten handelde over een te lange behandelingstermijn van de behandeling van de aanvraag en/of het antwoord van de VREG.

Klacht over de leveranciersvergelijking van de VREG: dit betrof één ongegronde klacht.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De klachten die de VREG in 2008 tegen haar werking ontving hadden vooral te maken met de te lange behandelingsduur van aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten aan PV-installaties (zonnepanelen).

Er was inderdaad in 2008 een flinke achterstand bij de VREG bij het ingeven van de ontvangen dossiers in de databank groenestroomcertificaten. Deze achterstand was enerzijds het gevolg van een exponentiële stijging van het aantal aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten door particulieren die zonnepanelen laten installeren en anderzijds de plotse langdurige afwezigheid van de medewerkster die deze dossiers behandelde. In een kleine organisatie zoals de VREG (21,5 VTE) is de langdurige afwezigheid van een medewerker gelijk aan een afwezigheid van 5% van het personeel. Dit is dus niet eenvoudig op te lossen door een verschuiving van werklust naar andere personen.

Eerlijkheidshalve dient de VREG te melden dat er wellicht meer klachten tegen de VREG werden ingediend dan de 10 klachten die schriftelijk, via de Vlaamse Ombudsdienst werden ontvangen door de VREG. Zo werden er honderden vragen ontvangen met betrekking tot de stand van zaken inzake de goedkeuring van een aanvraag tot toekenning van groenestroomcertificaten aan PV-installaties. Deze vragen zijn/waren ook vaak te kwalificeren als een klacht tegen de VREG wegens de te lange behandelingsduur van deze aanvragen. Het betreffen concreet klachten/vragen die per e-mail verzonden werden naar de VREG en via een aparte mailbox verzameld werden (certificatenbeheer@vreg.be). De individuele gegevens van deze klachten/vragen werden niet geregistreerd in het klachtenregister van de VREG. De VREG heeft omwille van efficiëntieredenen, en vooral met de bedoeling om de achterstand inzake de behandeling van deze dossiers niet verder op te laten lopen, ervoor geopteerd om een standaardmail te sturen naar al deze personen. In deze standaardmail werd een toelichting gegeven inzake de stand van zaken van de behandeling/achterstand van de PV-dossiers, evenals het antwoord op een aantal "veel gestelde vragen". Indien de betrokken persoon zich hierdoor nog niet voldoende geïnformeerd achtte, werd hem gevraagd een nieuwe mail te sturen. Deze mails werden dan prioritair beantwoord door de VREG.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Om de achterstand bij de behandeling van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten van eigenaars van zonnepanelen weg te werken zijn er sinds midden 2008 extra medewerkers op tijdelijke basis in dienst bij de VREG. De VREG heeft een verzoek ingediend bij haar minister tot verhoging van haar personeelsbudget want het beheer van de dossiers vergt door het succes van de maatregel veel meer personeelsinzet dan de ene medewerker die binnen het personeelsplan van de VREG voorzien is voor de behandeling van de PV-dossiers.

Om het proces beter beheersbaar te maken dienen ook meer automatiseringen te worden ontwikkeld. Deze ICT-kosten kunnen met de huidige werkmiddelen van de VREG niet worden bekostigd. Daarom heeft de VREG ook een verzoek tot verhoging van haar werkmiddelen gericht aan de Vlaamse minister, bevoegd voor het energiebeleid.

Indien beide vragen van de VREG worden ingewilligd, zal de achterstand kunnen worden weggewerkt en zullen hopelijk in 2009 minder klachten over de behandeling van deze aanvraagdossiers door de VREG ontvangen worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 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 2008 in het kader van de procedure 'Administratieve boetes', vindt u terug in bijlage 3.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27.381

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	23.138
	meer dan 45 dagen:	2.282
	gemiddelde:	20,51

VVM De Lijn heeft in 2008 acties ondernomen om alle klachten, die via e-mail binnenkomen, consequent te registreren in de centrale klachtendatabank. Enerzijds werden de diverse klantendiensten, daar waar nodig, versterkt. Anderzijds werd de werking van de klantendiensten verder geoptimaliseerd. In 2009 zal de verwerking van e-mailklachten verder verbeterd worden door de o.a. de lancering van een online klantenreactieformulier.

De website en haar reisinformatietoepassingen hebben tijdens het 2^{de} en 3^{de} kwartaal van 2008 technische problemen gekend, wat dan ook geleid heeft tot klachten van gebruikers. Momenteel zijn de technische problemen onder controle en is het aantal klachten over de website (en haar applicaties) beperkt.

Door o.a. de feiten die hierboven worden vermeld, is het aantal klachten in 2008 gestegen met 26,0% of 5.656 eenheden t.o.v. 2007.

Ondanks de stijging is het opvallend is dat de gemiddelde antwoordtermijn van een klacht daalde met 6,09 kalenderdagen t.o.v. 2007 (- 22,99%) tot 20,51 kalenderdagen. Dit resultaat is het gevolg van een verdere professionalisering van de diverse klantendiensten van De Lijn.

Positief is ook dat er van alle klachten die in 2008 geregistreerd en afgehandeld werden, er 91 % beantwoord werden binnen de 45 dagen. Dit is een stijging van 7,7% t.o.v. 2007 (83,3% van de in 2007 geregistreerde en afgehandelde klachten werd binnen de 45 dagen beantwoord).

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 en hun aandeel in het totaal. Als we 2008 vergelijken met 2007 dan merken we dat de verhouding tussen de verschillende types van klantenreacties ongewijzigd gebleven is.

	Aantal 2008	% aandeel	Aantal 2007	% aandeel
Felicitering	397	1,22%	324	1,2%
Klacht	27.381	84,18%	21.725	82,7%
Suggestie	434	1,33%	416	1,6%
Vraag	4.316	13,27%	3.782	14,4%
Totaal	32.528		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:	27.381
--------------------------------	--------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	27.381
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde	Opgelost (<i>of beantwoord</i>):	25.420
-----------------------------------	------------------------------------	--------

klachten volgens mate van oplossing	deels opgelost:	0
	Onopgelost (<i>of beantwoord</i>):	1.961

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 27.381 klachten die in 2008 geregistreerd zijn, werden er 25.420 beantwoord in 2008. 1.961 klachten waren in behandeling op 1 januari 2009. Hiertoe behoren ook de klachten die werden ontvangen einde 2008.

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 'Overzicht gesorteerd op aantal' – 'Aantal geregistreerde klachten 2008 - Reacties gesorteerd 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

		2008	2007	% evolutie
Aantal klachten volgens de drager	brief:	2.798	2.037	+ 37,4%

	mail:	9.282	6.237	+ 48,8%
	telefoon:	14.699	12.865	+ 14,3%
	fax:	79	78	+ 1,3%
	bezoek:	523	508	+ 2,9%

We zien dat de stijging van het aantal klachten zich ook weerspiegelt in de verdeling per drager. Opvallend is wel de in verhouding grotere stijging van het aantal klachten via mail en via brief.

De stijging van het aantal klachten dat via e-mail binnenkomt is grotendeels te wijten aan het feit dat De Lijn in 2008 extra inspanningen geleverd heeft om alle klachten, die via e-mail binnenkomen, consequent te registreren in de centrale klachtendatabank.

Ook opvallend is de stijging van het aantal klachten via brief met 37,4% t.o.v. 2007. Hiervoor is niet direct een aanwijsbare reden. We zien wel dat het aandeel van de klachten per brief verschilt naar gelang de codificatie. Zo zal een klant een klacht, die zijn/haar reis niet direct geïmpacteerd heeft, pas formuleren wanneer hij/zij daar tijd voor heeft en dit via een brief of een mail. Een klacht die de reis van de klant wel direct geïmpacteerd heeft, bv. 'niet stoppen aan een halte', wil de klant direct aan De Lijn melden en dit dan veelal telefonisch.

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	26.608
	via kabinet:	224
	via Vlaamse ombudsdienst:	167
	via georganiseerd middenveld:	209
	andere kanalen:	173

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 'Overzicht gesorteerd op aantal' – 'Aantal geregistreerde klachten 2008 - Reacties gesorteerd op aantal'.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Een vergelijking van het aantal klachten 2008 met het aantal klachten 2007 is niet altijd meer mogelijk door een volledige herziening van onze klachtencodificatie op 21/02/2008. Deze vernieuwing van de codificatie werd geïmplementeerd om een meer gedetailleerde rapportering inzake klachten van burgers mogelijk te maken. Hierdoor kan De Lijn meer gerichte verbeteracties definiëren op basis van de informatie ontleend aan klachten van burgers.

Hieronder vindt u de top tien van de klachten. Daar waar mogelijk werd de vergelijking met 2007 gemaakt.

Codificatie	2008	2007	% evolutie
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3.141	2.670	+ 17,6%
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	2.655	2.204	+ 20,5%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	1.856	1.224	+ 51,6%
5.3.5 VVK - Defecten automaten	1.589	Vergelijking is niet mogelijk vanwege hercodificatie 21/02/2008	
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.526	Vergelijking is niet mogelijk vanwege hercodificatie 21/02/2008	
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.241	786	+ 57,9%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.147	1.042	+ 10,1%
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	1.049	368	+ 185,1%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	1.011	884	+ 14,4%
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	824	996	- 17,3%

In de top tien valt op dat:

- De codificaties '5.3.5 VVK – Defecte automaten' en '9.1.1 Service chauffeurs – Vriendelijkheid' zijn **niet vergelijkbaar met 2007**. Vóór 21/02/2008 bestond er slechts één codificatie rond VVK, daar waar er nu meerdere subcodificaties over VVK bestaan waaronder de codificatie 5.3.5. Ook rond 'Service chauffeurs' bestond er vóór 21/02/2008 enkel een codificatie 'Service chauffeurs – Vriendelijkheid/Voorkomen' waaronder ook o.a. roken en gsm-gebruik vielen. In de nieuwe codificatie werd deze codificatie onderverdeeld in verschillende subcategorieën waardoor er aparte codificaties zijn voor o.a. vriendelijkheid, voorkomen, roken en gsm-gebruik.
- Zoals reeds eerder gemeld, maakt de stijging van het aantal **e-mailklachten** in de entiteit Antwerpen 33,2% uit van de totale stijging van het aantal klachten op niveau VVM De Lijn. Dit heeft logischerwijze ook een invloed op de stijgingen per codificatie, bij de ene al wat meer dan bij de andere. Zo bedraagt de stijging van het aantal Antwerpse e-mailklachten rond '9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden' bijna 45,0% van de totale stijging van het aantal klachten rond deze codificatie.
- Zelfs met een toename van het aantal Antwerpse e-mail klachten neemt het aantal klachten rond '**1.5 Aanbod – Capaciteitsproblemen**' af met 17,3%.

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?

De Lijn levert over alle provincies heen continue inspanningen om de tevredenheid van de reizigers te bewaken en te verhogen.

a) Website

De problemen rond de website en haar reisinformatietoepassingen genoten in 2008 een hoge prioriteit. Problemen, die door onze klanten gemeld werden, werden grondig geanalyseerd door de betrokken partijen en ofwel direct opgelost, ofwel opgenomen in een nieuwe release.

De Lijn wenst de status van haar website als hét informatiekanaal verder uit te bouwen door bv. in de toekomst ook real time reisinformatie aan te bieden via de website. Hierdoor kan ook het aantal klachten rond stiptheid afnemen doordat klanten, net voordat ze zich naar een halte begeven, de situatie van hun bus- of tramrit kunnen checken (te vroeg, te laat of afgeschaft). De mogelijkheid om real time reisinformatie op te vragen via sms, wordt momenteel onderzocht.

b) Aanbod/Stiptheid/Frequentie

De Lijn werkt hieraan door:

- Continue 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).
- Continue 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 2008 steeg het aandeel voorverkoop van 65% naar 70%. Eén van de acties die De Lijn in 2008 ondernam om voorverkoopaandeel verder te verhogen, was het online aanbieden van haar vervoerbewijzen (sedert juli 2008).
- 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

c) Service chauffeur

Een aantal projecten dragen specifiek bij tot het verbeteren van de relatie tussen onze chauffeurs en onze reizigers. Voorbeelden hiervan zijn o.a.:

- **Project 'Samenwerking met scholen en jongerenverenigingen'**: De Lijn ondersteunt preventieve acties en initieert goede praktijken in samenwerking met lokale besturen en scholen. Het doel is hier om de relatie tussen onze chauffeurs en bepaalde doelgroepen te optimaliseren.
- **Project 'Vooraan opstappen'**: Op verschillende proeflijnen werd vooraan opstappen verplicht. Dit bevordert het persoonlijk contact tussen onze chauffeurs en onze reizigers. In de 2^{de} helft van 2009 zal dit project uitgerold worden naar alle buslijnen.
- ...

d) Online klantenreacties

De Lijn werkt momenteel aan de ontwikkeling van een online klantenreactieformulier. De lancering hiervan is voorzien in de 1^{ste} helft van 2009. Dit formulier zal enerzijds de klant de mogelijkheid bieden om, aan de hand van een aantal velden (die kunnen verschillen naar gelang het onderwerp), op een eenvoudige manier een klantenreactie in te dienen. Anderzijds biedt deze toepassing voor De Lijn als voordeel de afhandeling van e-mailklachten te optimaliseren. Zo worden e-mailklachten momenteel manueel in de centrale databank ingebracht, daar waar dit automatisch zal verlopen na de lancering van het online klantenreactieformulier.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Er hebben ook in 2008 enkele vergaderingen plaatsgevonden tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn waarin het verschil tussen de procedure 'Klachtenbehandeling' en de procedure 'Administratieve boetes' verder uitgeklaard werd. Verder werd gewerkt aan een protocolakkoord tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn i.v.m. het tijdelijk opschorten van de procedure bij tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst. Zie bijlage 3 voor een rapport met de bespreking van de klantenreacties 2008 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 2008Aantal geregistreerde klachten 2008 - Totaal

2008	2007	
27.381	21.725	26,03%

Nota 1: Het gaat hier enkel over het aantal klachten, dus geen felicitaties, vragen of suggesties.

Klachtenbeeld De Lijn 2008

Aantal geregistreerde reacties 2008 - Verdeling volgens soort

	2008	2007	
Feliciteit	397	324	22,53%
Klacht	27.381	21.725	26,03%
Suggestie	434	416	4,33%
Vraag	4.316	3.782	14,12%
Totaal	32.528	26.247	23,93%

Klachtenbeeld De Lijn 2008

Aantal geregistreerde klachten 2008 Verdeling volgens drager

	2008	2007	
E-mail	9.282	6.237	48,82%
Fax	79	78	1,28%
Mondeling	523	508	2,95%
Schriftelijk	2.798	2.037	37,36%
Telefonisch	14.699	12.865	14,26%
Totaal	27.381	21.725	26,03%

Nota 1: Het gaat hier enkel over het aantal klachten, dus geen felicitaties, vragen of suggesties.

Klachtenbeeld De Lijn 2008

Aantal geregistreerde klachten 2008 - Reacties per inhoudelijke categorie

Codificatie	2008
Nog geen codificatie toegekend	271
10.1.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie mbt dienstregelingen, trajecten en netplannen	160
10.1.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	7
10.1.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - belbusnummer	8
10.1.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - De LijnInfo	9
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	1.049
10.1.6 INFO BESCHIKBAARHEID - promoties	2
10.1.7 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnfilms	22
10.1.8 INFO: BESCHIKBAARHEID - tweetalige informatie	6
10.1.9 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie rond omleidingen	170
10.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie algemeen	166
10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie	97
10.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltebord	5
10.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - netplannen van het vervoersgebied	6
10.2.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnnummer	5
10.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie aan haltes	284
10.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info i.v.m. dienstregeling en trajecten (netplan)	89
10.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - info i.v.m. tarieven	26
10.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	597
10.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - promotiemateriaal en -drukwerk	4
10.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	28
10.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - haltes	70
10.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - informatie algemeen	42
10.4 INFO: CORRECTHEID van de informatie	148
10.5 INFO: opmerkingen met betrekking tot campagnes	7
10.6.1.1 PUBLICITEIT - eigen publiciteit aan haltes/gebouwen	2
10.6.1.2 PUBLICITEIT - publiciteit van derden aan haltes/gebouwen	1
10.6.1.3 PUBLICITEIT - publiciteit LijnCom aan haltes/gebouwen	1
10.6.1 PUBLICITEIT - publiciteit aan gebouwen/haltes	2
10.6.2.2 PUBLICITEIT - publiciteit v derden in/op voertuigen	9
10.6.2.3 PUBLICITEIT - publiciteit v LijnCom in/op voertuigen	3
10.6.2 PUBLICITEIT - publiciteit in/op voertuigen	1
10.6 PUBLICITEIT - publiciteit	7
11.1 OMGEVINGSFACTOREN - voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	785
11.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	21
11.3 OMGEVINGSFACTOREN - nieuw geplande inplantingen (gebouwen - sporen)	15
11.4 OMGEVINGSFACTOREN - lawaaihinder	36
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	596
12.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	55
12.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	40
12.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	173
12.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	7
1.2 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding (woonwijk/attractiepool) / verzoek om bijkomende halte	383
1.3 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	115
13 VOORLOPIGE CODE	200
1.4 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	68
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	824
1.6 AANBOD - omleiding	329
1.7 AANBOD - andere	144
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.241
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	1.856
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	2.655
3.1 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/ De Lijn	250
3.2 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/andere (o.a. trein)	84
4.1 PRIJS - opmerkingen mbt algemeen tarief	229
4.2 PRIJS - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroep tarief	307
4.3 PRIJS - opmerkingen mbt hoogte toeslagen boetes	47
4.4 PRIJS - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	267
4.5 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	250
4.6 PRIJS - fraude	72
5.1.1 VVK - personeel Lijnwinkel/loket	66
5.1.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	5
5.1.3 VVK - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	1
5.1.4 VVK - informatie ivm Lijnwinkel/loket	4
5.1 VVK - INTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Lijnwinkel + loket	18
5.2.1 VVK - personeel externe voorverkooppunten	7
5.2.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in externe voorverkooppunten	13
5.2.3 VVK - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	4
5.2.4 VVK - informatie ivm externe voorverkooppunten	8
5.2 VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	14

5.3.1 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	7
5.3.2 VVK - beschikbaarheid automaten	6
5.3.3 VVK - informatie ivm automaten	3
5.3.4 VVK - gebruiksgemak automaten	10
5.3.5 VVK - Defecten automaten	1.589
5.3 VVK - AUTOMATEN	10
5.4 VVK - Online abonnementen	65
5.5 VVK - Mobile Ticketing	13
5. VOORVERKOOP	11
6.1 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	388
6.2 INFRASTRUCTUUR - locatie halte	163
6.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	79
6.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm toestand gebouwen	25
6.5 INFRASTRUCTUUR - spoor en bovenleidingen	53
6.6 INFRASTRUCTUUR - klachten ivm busbanen, busstroken en verzinkbare paaltjes	24
7.1 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	45
7.2. VOERTUIGEN - mankementen	72
7.3 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	27
7.4 VOERTUIGEN - Aard van ingezette materieel	28
8.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	60
8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	269
9.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - gsm gebruik	177
9.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	38
9.1.12 SERVICE CHAUFFEURS - tweektaligheid	7
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.526
9.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	21
9.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	110
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.147
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3.141
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	759
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	1.011
9.1.8 SERVICE CHAUFFEURS - tarief- en geldconflicten	456
9.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - roken	107
9.1 SERVICE CHAUFFEURS	213
9.2.1 SERVICE CONTROLEURS & Pters - gedrag en optreden	70
9.2.4 SERVICE CONTROLEURS & Pters - felicitaties	2
9.2.5 SERVICE CONTROLEURS & Pters - frequentie controle	17
9.2 SERVICE CONTROLEURS	9
9.3.1 SERVICE DE LIJNINFO - gedrag en optreden	12
9.3.2 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	19
9.3.4 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	4
9.3 SERVICE DE LIJNINFO	7
9.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	50
9.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	16
9.4.3 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	82
9.4.4 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	1
9.4.5 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	241
9.4 SERVICE DE BELBUSCENTRALE	44
9.5.1 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	48
9.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	15
9.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	7
9.5.4 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	3
9.5 SERVICE KLANTENDIENST	10
9.6 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering	11
9.7 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	9
9.8 SERVICE PERSONEEL - algemeen	104
99. Ten gevolge een nieuwe codificatie kunnen er geen gegevens meer opgevraagd worden vanaf 21/02/2008 omdat deze codificatie niet meer bestaat of op een ander detailniveau weergegeven wordt in de nieuwe codificatie.	447
Totaal	27.381

Nota 1: Het gaat hier enkel over het aantal klachten, dus geen felicitaties, vragen of suggesties.

Klachtenbeeld De Lijn 2008

Aantal geregistreerde klachten 2008 - Reacties gesorteerd op aantal

Codificatie	2008	2007	
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3.141	2.670	17,64%
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	2.655	2.204	20,46%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	1.856	1.224	51,63%
5.3.5 VVK - Defecten automaten	1.589	Vergelijking is niet mogelijk vanwege hercodificatie 21/02/2008!!	
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.526	Vergelijking is niet mogelijk vanwege hercodificatie 21/02/2008!!	
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.241	786	57,89%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.147	1.042	10,08%
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	1.049	368	185,05%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	1.011	884	14,37%
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	824	996	-17,27%
11.1 OMGEVINGSFACTOREN - voertuigen (geluid - rook - trillingen - station)	785	314	150,00%
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	759	et mogelijk vanwege hercodifi	
10.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	597	582	2,58%
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	596	655	-9,01%
9.1.8 SERVICE CHAUFFEURS - tarief- en geldconflicten	456	256	78,13%
99. Ten gevolge een nieuwe codificatie kunnen er geen gegevens meer opgevraagd worden vanaf 21/02/2008 omdat deze codificatie niet meer bestaat of op een ander detailniveau weergegeven wordt in de nieuwe codificatie.	447		
6.1 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	388	307	26,38%
1.2 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding (woonwijk/attractiepool) / verz	383	342	11,99%
1.6 AANBOD - omleiding	329	272	20,96%
4.2 PRIJS - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroep tarief	307	92	233,70%
10.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie aan haltes	284	260	9,23%
Nog geen codificatie toegekend	271		
8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	269	344	-21,80%
4.4 PRIJS - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	267	753	-64,54%
3.1 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/ De Lij	250	267	-6,37%
4.5 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	250		
9.4.5 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	241		
4.1 PRIJS - opmerkingen mbt algemeen tarief	229		
9.1 SERVICE CHAUFFEURS	213		
13 VOORLOPIGE CODE	200		
9.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - gsm gebruik	177		
12.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	173		
10.1.9 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie rond omleidingen	170		
10.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie algemeen	166		

6.2 INFRASTRUCTUUR - locatie halte	163		
10.1.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie mbt dienstregelingen, trajecte	160		
10.4 INFO: CORRECTHEID van de informatie	148		
1.7 AANBOD - andere	144		
1.3 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	115		
9.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	110		
9.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - roken	107		
9.8 SERVICE PERSONEEL - algemeen	104		
10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie	97		
10.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info i.v.m. dienstreg	89		
3.2 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/andere	84		
9.4.3 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	82		
6.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	79		
4.6 PRIJS - fraude	72		
7.2. VOERTUIGEN - mankementen	72		
10.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - haltes	70		
9.2.1 SERVICE CONTROLEURS & Pters - gedrag en optreden	70		
1.4 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	68		
5.1.1 VVK - personeel Lijnwinkel/loket	66		
5.4 VVK - Online abonnementen	65		
8.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	60		
12.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	55		
6.5 INFRASTRUCTUUR - spoor en bovenleidingen	53		
9.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	50		
9.5.1 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	48		
4.3 PRIJS - opmerkingen mbt hoogte toeslagen boetes	47		
7.1 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	45		
9.4 SERVICE DE BELBUSCENTRALE	44		
10.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - informatie algemeen	42		
12.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	40		
9.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	38		
11.4 OMGEVINGSFACTOREN - lawaaihinder	36		
10.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEBRIJPBAARHEID - lijnfilms	28		
7.4 VOERTUIGEN - Aard van ingezette materieel	28		
7.3 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	27		
10.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEBRIJPBAARHEID - info i.v.m. tarieven	26		
6.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm toestand gebouwen	25		
6.6 INFRASTRUCTUUR - klachten ivm busbanen, busstroken en verzinkbar	24		
10.1.7 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnfilms	22		
11.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	21		
9.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	21		
9.3.2 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	19		
5.1 VVK - INTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Lijnwinkel + loket	18		
9.2.5 SERVICE CONTROLEURS & Pters - frequentie controle	17		
9.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	16		
11.3 OMGEVINGSFACTOREN - nieuw geplande inplantingen (gebouwen - s	15		
9.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	15		
5.2 VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	14		
5.2.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in externe voorverkooppunten	13		
5.5 VVK - Mobile Ticketing	13		
9.3.1 SERVICE DE LIJNINFO - gedrag en optreden	12		
5. VOORVERKOOP	11		
9.6 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - cc	11		

5.3.4 VVK - gebruiksgemak automaten	10		
5.3 VVK - AUTOMATEN	10		
9.5 SERVICE KLANTENDIENST	10		
10.1.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - De LijnInfo	9		
10.6.2.2 PUBLICITEIT - publiciteit v derden in/op voertuigen	9		
9.2 SERVICE CONTROLEURS	9		
9.7 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	9		
10.1.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -belbusnummer	8		
5.2.4 VVK - informatie ivm externe voorverkooppunten	8		
10.1.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	7		
10.5 INFO: opmerkingen met betrekking tot campagnes	7		
10.6 PUBLICITEIT - publiciteit	7		
12.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	7		
5.2.1 VVK - personeel externe voorverkooppunten	7		
5.3.1 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	7		
9.1.12 SERVICE CHAUFFEURS - tweetaligheid	7		
9.3 SERVICE DE LIJNINFO	7		
9.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	7		
10.1.8 INFO: BESCHIKBAARHEID - tweetalige informatie	6		
10.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - netplannen van het vervoersgebied	6		
5.3.2 VVK - beschikbaarheid automaten	6		
10.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltebord	5		
10.2.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnnummer	5		
5.1.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	5		
10.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - promotiemateriaal en	4		
5.1.4 VVK - informatie ivm Lijnwinkel/loket	4		
5.2.3 VVK - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	4		
9.3.4 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	4		
10.6.2.3 PUBLICITEIT - publiciteit v LijnCom in/op voertuigen	3		
5.3.3 VVK - informatie ivm automaten	3		
9.5.4 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	3		
10.1.6 INFO BESCHIKBAARHEID- promoties	2		
10.6.1.1 PUBLICITEIT - eigen publiciteit aan haltes/gebouwen	2		
10.6.1 PUBLICITEIT - publiciteit aan gebouwen/haltes	2		
9.2.4 SERVICE CONTROLEURS & Pters - felicitaties	2		
10.6.1.2 PUBLICITEIT - publiciteit van derden aan haltes/gebouwen	1		
10.6.1.3 PUBLICITEIT - publiciteit LijnCom aan haltes/gebouwen	1		
10.6.2 PUBLICITEIT - publiciteit in/op voertuigen	1		
5.1.3 VVK - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	1		
9.4.4 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	1		
	27.381		

Nota 1: Een automatische vergelijking tussen de klachten van 2008 en 2007 is niet mogelijk door een hercodificatie op 21/02/2008. Hierdoor beperken we onze vergelijking tot de 20 grootste categorieën.

Nota 2: Het gaat hier enkel over het aantal klachten, dus geen felicitaties, vragen of suggesties.

Klachtenbeeld De Lijn 2008

Aantal geregistreerde klachten 2008 Aantal reacties per klant


Aantal klachten	Klanten
1	21.629
2	1.427
3	261
4	72
5	29
6	5
7	4
8	3
9	1
11	2
12	1
# klachten :	23.434

Nota: exclusief anonieme klachten

Klachtenbeeld De Lijn 2008

Aantal geregistreeerde klachten 2008 Gemiddelde antwoordtermijn

Termijn	Aantal	% totaal
01-20	16096	63,32 %
21-45	7042	27,70 %
46-90	1947	7,66 %
90+	335	1,32 %
Totaal	25.420	



91,02%

Bijlage 3 – Administratieve boetes 2008

1. Algemeen

In 2008 werden er 48.262 PV's uitgeschreven (dd. 13/01/2009).

Tot op heden ontvingen we 14.487 (30,02%) reacties (1^{ste} fase procedure) en verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal 11.967 (24,80%) reacties op 48.262 PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (11.967) werden er in totaal 7.768 (64,91%) geseponereerd en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie geground - Seponeren	Reactie ongeground – Niet seponeren
11.967	5.674	2.094	4.175

Daarenboven werden er nog 3.274 dossiers geseponereerd voor vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende. Hierdoor werden in totaal 11.042 dossiers geseponereerd in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal 2.511 (5,20%) verzoekschriften. Deze verzoekschriften worden opgedeeld in 'Verzoekschrift na (niet-gegronde) reactie' (tweede reactie van klant) en 'Verzoekschrift zonder reactie' (eerste reactie van klant).

Verzoekschriften na reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground - seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongeground	Percentage
491	158	32,18 %	333	67,82 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground - seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongeground	Percentage
2.020	764	37,65 %	1.256	62,35 %

In totaal werden 922 (36,72%) verzoekschriften als geground beoordeeld. 1.589 (63,28%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Bijlage 3 – Administratieve boetes 2008

4. Samenvatting

In het totaal werden er in de eerste (11.042 dossiers) en tweede (922 dossiers) fase 11.964 dossiers geseponneerd.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2008 uitgeschreven PV's, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog reacties en verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.

In een samenvattende tabel:

Aantal dossiers	Enkel reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond	Verzoekschriften	VZS gegrond - Seponeren	VZS ongegrond	Totaal aantal - Reactie + VZS	Totaal aantal - Seponeren	Totaal - Seponeren %
48.262	11.967	5.674	2.094	4.175	2.511	922	1.589	14.487	11.964	24,79%

**Vragenlijst voor het verslag 2008
over uw klachtenmanagement**

Agentschap Wegen en Verkeer

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	240

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	110
	Meer dan 45 dagen:	124
	Gemiddelde:	42,89

Aantal onontvankelijke klachten:	12
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhanging:	0
	Kennelijk ongegrond:	3
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	7
	Interne personeelsaangelegenheden:	0
	Zonder onontvankelijke redenen	1

Aantal ontvankelijke klachten	228
--------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond:	188
	Deels gegrond:	34
	Ongegrond:	18

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost:	203
	Deels opgelost:	2
	Onopgelost:	17

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:	8
Te lange behandeltermijn:	35
Ontoereikende informatieverstrekking:	10
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	11
Andere:	155
Zonder ombudsnorm	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:	90
	Mail:	144
	Telefoon:	4
	Fax:	1
	Bezoek (mondeling):	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	140
	Via Vlaamse ombudsdienst:	59
	Via georganiseerd:	34
	Andere kanalen:	7

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Oorzaak	Aantal
Afvoerstelsel	10
Andere	2
Beplantingen	5
Bereikbaarheid	3
Communicatie	13
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	2
Facturen	4
Fietspaden	9
Gevaarlijke punten	4
Grondbeleid	2
Horizontale signalisatie	1
Kruispunten	7
Kunstwerken	2
Milieubeheer	7
Netheid	4
Onbemande camera's	1
Onderhoudsprogramma	1
Openbare verlichting	12
Organisatie	4
Oversteekplaats	4
Parkeren	3
Toestand van de wegen	15
Verkeersgebeuren	5
Verkeersinformatie	2
Verkeersinrichting	3
Verticale signalisatie	5
Wegeniswerken	109
Wintermolens	1

Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

Oorzaak	Gegronnd	Deels Gegronnd	Ongegronnd
Afvoerstelsel	7	2	1
Andere		1	1
Beplantingen	3	1	1
Bereikbaarheid	2	1	
Communicatie	9	2	2
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	2		
Facturen	4		
Fietspaden	7		2
Gevaarlijke punten	1	2	1
Grondbeleid		2	
Horizontale signalisatie		1	
Kruispunten	4	2	1
Kunstwerken			2
Milieubeheer	3	4	
Netheid	3	1	
Onbemande camera's			1
Onderhoudsprogramma	1		
Openbare verlichting	10	1	1
Organisatie	3	1	
Oversteekplaats	1	3	
Parkeren	2		1
Toestand van de wegen	13	2	
Verkeersgebeuren	4		1
Verkeersinformatie	2		
Verkeersinrichting	2	1	
Verticale signalisatie	2	1	2
Wegeniswerken	102	6	1
Wintermolens	1		

Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten

Oorzaak	Opgelost	Deels opgelost	In Behandeling
Afvoerstelsel	10		
Andere	2		
Beplantingen	4		1
Bereikbaarheid	3		
Communicatie	13		
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	2		
Facturen	4		
Fietspaden	9		
Gevaarlijke punten	3		1
Grondbeleid	2		
Horizontale signalisatie	1		
Kruispunten	7		
Kunstwerken	2		
Milieubeheer	5		2
Netheid	4		
Onbemande camera's	1		
Onderhoudsprogramma	1		
Openbare verlichting	9		3
Organisatie	4		
Oversteekplaats	3		1
Parkeren	2		1
Toestand van de wegen	10	1	4
Verkeersgebeuren	3		2
Verkeersinformatie	2		
Verkeersinrichting	3		
Verticale signalisatie	5		
Wegeniswerken	106	1	2
Wintermolens	1		

Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Afvoerstelsel	Te lange behandeltermijn	5
	Andere	5
Andere	Onheuse bejegening	1
	Andere	1
Beplantingen	Andere	5
Bereikbaarheid	Andere	3
Communicatie	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	5
	Onheuse bejegening	1
	Andere	2
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	Te lange behandeltermijn	2
Facturen	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	3
Fietspaden	Te lange behandeltermijn	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Andere	6
Gevaarlijke punten	Andere	3
Grondbeleid	Niet-correcte beslissing	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
Horizontale signalisatie	Andere	1
Kruispunten	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	6
Kunstwerken	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Milieubeheer	Te lange behandeltermijn	2
	Onheuse bejegening	2
	Andere	3
Netheid	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	3
Onbemande camera's	Andere	1
Onderhoudsprogramma	Te lange behandeltermijn	1

Openbare verlichting	Te lange behandeltermijn	6
	Andere	5
Organisatie	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	2
	Andere	1
Oversteekplaats	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Andere	3
Parkeren	Onheuse bejegening	1
	Andere	2
Toestand van de wegen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	4
	Onheuse bejegening	3
	Andere	7
Verkeersgebeuren	Te lange behandeltermijn	3
	Andere	2
Verkeersinformatie	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	1
Verkeersinrichting	Niet-correcte beslissing	1
	Andere	2
Verticale signalisatie	Andere	5
Wegeniswerken	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	6
	Onheuse bejegening	3
	Andere	96
Wintermolens	Te lange behandeltermijn	1

3. Klachtenbeeld 2008

Procedure, bespreking en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Procedure klachtenbeeld 2008

De procedure van het klachten- en meldingenmanagement binnen AWV wordt correct toegepast volgens de vereiste en beschreven procedure in het ISO 9001:2000 kwaliteitsmanagement- systeem. Het Agentschap werd in juni 2008 gecertificeerd voor de ISO 9001-2000 Norm, waarin klachten- en meldingenmanagement een prioritaire eis is.

In het Agentschap AWV bestaat al geruime tijd een efficiënt uitgewerkt klachten- en meldingenmanagement conform het klachtendecreet, dat sinds juni 2008 algemeen beheerd en opgevolgd wordt door de centrale klachten- en meldingencoördinator AWV, die tevens proceseigenaar is van de ISO-procedure "Klachten- en meldingenmanagement" voor het ganse Agentschap.

Opleiding

In het kader van een klantvriendelijke dienstverlening, werd vanaf september 2008 een voor AWV op maat gemaakte opleiding georganiseerd met als doel de klachten- en meldingenbehandeling op een nog efficiëntere wijze te laten verlopen. Meer bepaald is deze gericht op de bewustwording en coaching van medewerkers omtrent het omgaan met klachten.

Er wordt bovendien gewerkt, acties ondernomen en naar continu verbetering gestreefd om een kwalitatieve en naar de burger correcte dienstverlening te verzekeren.

Registratie en opvolging

Naast de klachtencoördinator van elke afdeling die verantwoordelijk is voor het registreren en opvolgen via de verschillende kanalen, is sinds de opstart van het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001:2000 binnen elke afdeling een kwaliteitsverantwoordelijke aangesteld. Deze is mede verantwoordelijk voor het klachten- en meldingenmanagement in zijn geheel (opvolging, analyses, verbeterpunten, ...).

Bespreking klachtenbeeld 2008

In 2008 werden binnen AWV 240 geregistreerde tweedekijnsklachten behandeld. Tegenover 183 geregistreerde klachten in 2007 betekent globaal gezien een stijging, niettegenstaande er bijna bij elke afdeling apart een dalende trend in het aantal klachten in gang is gezet. Deze globale stijging heeft te maken met een eerder eenmalig voorkomend feit, namelijk een gevolg van de wegeniswerken op de E19 (afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant). 91 klachten die in deze afdeling binnenkwamen gingen over datzelfde feit. Dit verklaart ook dat in 2008 het aantal klachten met betrekking tot wegeniswerken het hoogst is.

Het ging over losliggende steentjes op een afgeschraapt wegdek dat nog moest overlaagd worden. Wanneer men deze 91 klachten herleidt tot één klacht blijven er globaal voor het ganse agentschap nog 123 ontvankelijke klachten over, wat een belangrijke vermindering inhoudt ten opzichte van 2007.

Een belangrijke vaststelling per inhoudelijke categorie van de klachten is: het aantal klachten over de toestand van de wegen in 2007 (35) bedraagt in 2008 minder dan de helft (15). Ook het aantal klachten over fietspaden daalde opmerkelijk.

Het feit dat het Agentschap sinds het invoeren van de klachten- en meldingenprocedure volgens de ISO 9001:2000 norm, conform het Klachtendecreet, heel veel aandacht besteedt aan het opvolgen en oplossen van klachten, maar in het bijzonder, kwaliteit vereist bij de behandeling van eerstelijnsmeldingen, kan de vermindering van het aantal werkelijke klachten verklaren.

Het efficiënt registratie- en opvolgingsbeleid van meldingen binnen de afdelingen van AWW, de preventieve controles, het alert en deskundig ingrijpen bij het vaststellen van schade om ergere hinder te voorkomen, dragen ertoe bij dat klachten in de ware betekenis van het woord eerder gering blijven.

Hiervoor verwijs ik naar het bijgevoegd rapport 2008 met het totaal aantal geregistreerde eerstelijnsmeldingen zijnde 27016 en de omschrijving van de aard van de meldingen.

Tevens worden door het voortdurend toezicht op de wegen, een aantal gebreken vroegtijdig gedetecteerd en kan er onmiddellijk en accuraat actie ondernomen worden.

Dit systeem werkt preventief en verhindert dat er klachten geformuleerd worden.

Binnen het Agentschap Wegen en Verkeer werd tevens een Commissie Communicatie opgericht. Deze Commissie werkt aan een sluitend systeem dat in werking wordt gezet bij het uitvoeren van wegenwerken, meer bepaald om ervoor te zorgen dat alle weggebruikers via de meest diverse kanalen tijdig op de hoogte gebracht worden van deze werken met de bijhorende wegomleggingen.

Tijdens stafvergaderingen en districtsvergaderingen, alsook tijdens de vergaderingen van de Commissie ISO 9001-2000 wordt de opvolging van klachten en meldingen besproken. In de Commissie ISO 9001-2000 worden deze geanalyseerd en geëvalueerd, meer bepaald om de jaarlijkse directiebeoordeling, verplicht door de ISO-norm, op te kunnen maken.

Het Agentschap Wegen en Verkeer staat voor een klantgerichte cultuur, waar veel aandacht aan kwaliteit en klantvriendelijkheid gehecht wordt. Dit bewijzen de vele initiatieven die binnen het Agentschap genomen worden en die enkel maar de burger en het volledige klachten- en meldingenmanagement ten goede komen. (certificatie ISO 9001-2000 kwaliteitsnorm, klachten- en meldingenopleidingen, efficiënte en effectieve opvolging via diverse applicaties en werkgroepen, klantentevredenheidsenquêtes op niveau AWW en afdelingsniveau, ...)

Evaluatie klachtenbeeld 2008

Zoals in de bespreking van het klachtenbeeld 2008 werd gemeld, is dat er een positieve evolutie te constateren is met betrekking tot het behandelen, opvolgen, beheersen en analyseren van klachten en meldingen. Dit vooral door de intensieve acties die rond klachten- en meldingen management binnen AWW in 2008 gevoerd werden.

Bovendien zijn er binnen het Agentschap tal van projecten lopende met als doel acties te ondernemen om aan alle weggebruikers een duurzame en veilige mobiliteit aan te bieden. In dit kader kunnen projecten aangehaald worden als Missing Links nl. het wegwerken van ontbrekende schakels in het wegennetwerk, de aanpak van gevaarlijke punten om veilig verkeer te realiseren voor de zachte weggebruiker enz.

Een bron van klachten is hinder die wegwerkzaamheden kunnen veroorzaken. Om die hinder zo beperkt mogelijk te houden, heeft het Agentschap gezocht naar mogelijkheden zoals de "minder hindermaatregelen" en naar een betere coördinatie van de wegwerkzaamheden in Vlaanderen, met het in opgerichte Coördinatiepunt Wegenwerken (CPW). Goed geïnformeerde weggebruikers geven aanleiding tot minder klachten. Via de website www.wegenwerken.be kan iedereen de nodige informatie bekomen over de geplande wegenwerken.

Wat het onderhoud van de wegen betreft, het opsporen van gebreken door preventieve acties te realiseren is het Agentschap afhankelijk van voldoende budgettaire middelen om tijdig en op een efficiënte wijze 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?

4.1 Concrete realisatie

Stafdienst

Geen

Afdeling Planning en Coördinatie

Geen

Afdeling Wegenbouwkunde

Geen

Afdeling Verkeerskunde

1. Betrokkene werd voorzien van een antwoord op al zijn vragen.

Wegen en verkeer West Vlaanderen

1. Na nazicht en akkoord tot juistheid van de vermelde gegevens, overgemaakt ter betaling aan de dienst Boekhouding en Begroting.
2. De goot en greppel voor de woning van betrokkene is herplaatst zodat de afwatering naar de bestaande rioolkolken veel verbeterd is.
3. Dossier zal door de Juridische Dienst rechtstreeks afgehandeld worden met de heer Allonsius, die hiervan werd ingelicht.
4. Na unaniem akkoord met alle betrokken partijen wordt thv de werken een lichtenbeveiligde oversteek gecreëerd. Zal operationeel zijn tegen 28.01.2008.
5. klacht is onontvankelijk en werd voor verder gevolg overgemaakt aan de betrokken aannemer. Schadebedrag is overgeschreven rekening van betrokkene.
6. Brug wordt binnenkort voor het verkeer opengesteld. Probleem van verkeersregeling is daarbij opgelost.
7. De vergunning werd gunstig geadviseerd door onze diensten en opgestuurd per post.
8. Goot wordt eerstdaags aangepast (= bijkomende zekerheid tegen wateroverlast) Gevel ligt veel lager dan rijweg: genoodzaakt om het fiets- en voetpad in trappen te leggen: gevolg: hier kan geen parkeerplaats behouden blijven.
9. Parkeerverbod is aangelegenheid van gemeente. Is opgenomen in eerstkomende gemeentelijke verkeerscommissie.
10. Verbreding v.h. fietspad met 0,50m is onmogelijk. Bedoeling om langs N8 tussen Avelgem en Zwevegem (Heestert) op termijn een vrijliggend fietspad aan te leggen met tussenstrook van 2,50m. tussen rijweg en fietspad.
11. Zowel de trillingen als de stofontwikkeling zijn eigen aan de uit te voeren werken.
12. Probleem van de losliggende putdeksels werd verholpen op 10.06/2008
13. De gevraagde metingen zullen worden uitgevoerd in september oktober.
14. Aannemer wordt voor gebrekkige herstelling aansprakelijk gesteld. In afwachting definitieve correcte herstelling: slechtste plaats wordt gesignaliseerd. Grootste hoogteverschillen worden opnieuw uitgevlakt.
15. Na petitie bewoners Plassendaalsesteenweg (21 tegen 4) werd de N320 heropend op 22.5.2008 mits bepaalde voorwaarden.
16. Gewestweg wordt in september ek. voorzien van nieuwe slijtlaag. Voorlopige plaatselijke herstelling wordt uitgevoerd.
17. Opdracht gegeven aan onderhoudsaannemer om voorlopige herstelling uit te voeren.
18. Er zal met behulp van markeringen gezorgd worden dat er niet meer geparkeerd wordt.
19. Vaststelling na gespecialiseerd onderzoek: er deed zich een opstopping voor in de afvoer van de woning zelf. Het probleem van de afwatering werd op geen enkel moment veroorzaakt door de aansluiting door de aannemer der werken.
20. Nog dit jaar zal men het hoogteverschil met gietasfalt uitvlakken.

Wegen en verkeer Antwerpen

1. In afwachting van antwoord van AEMA. AEMA geeft advies om deze niet te plaatsen voor de veiligheid van de voetgangers.
2. 1/ De begroeiing op het fietspad is reeds enkele malen verwijderd.
3. Geen, valt buiten onze bevoegdheid.
4. 1/ De ribbentegels die slecht geplaatst werden, werden hersteld. De beschadigde tegels door de nutsmaatschappij zullen hersteld worden.
5. Is in de PAC voorgekomen en werd goedgekeurd. Wordt nu nog voorgesteld in de PCV. In de PCV is er een besluit genomen om geen invoegstrook vanuit richting Brasschaat te maken met als reden het inrijden vanuit het noorden te verhinderen.
6. 1/Opdracht gegeven voor put te herstellen. 2/ Put is opgevuld.
7. Het verwijderen van het puin is voorzien in een aanneming, die de oude wegtoestand zal herstellen. Deze zullen aanvatten in de maand augustus 2008.
8. Extra politieborden werden voorzien en de voorwegwijzers aangepast.
9. Is nagekeken door de wegenwachter en alle borden hangen goed vast en niet verdraaid. De uitwerking voor een veiliger kruispunt ligt bij TV-3V.
10. De wateroverlast is waarschijnlijk het gevolg van een tekort aan onderhoud van de straatkolken en/of de riolering in de omgeving van het betreffende gebouw. Het verwondert ons ten zeerste dat de Antwerpse Waterwerken, die in het kader van een overeenkomst met de Stad Antwerpen, instaan voor het onderhoud van kolken en rioleringen verwijzen naar een "te kleine" sifon die zou geplaatst zijn tijdens de werken aan de Leien. Hierbij moeten wij bevestigen dat, tijdens deze heraanleg, op de riooltak waarop de kolken in de voormelde omgeving werden aangesloten geen sifons werden geplaatst die een goede afwatering van het rioolwater zouden kunnen belemmeren. Aangezien het hier gaat om een riolering die enkel oppervlaktewater afvoert is de oorzaak meer dan waarschijnlijk te zoeken in een onvoldoende onderhoud van de straatkolken waardoor het water niet snel genoeg in de riolering kan afvloeien.
11. De voorwegwijzers zijn aangepast en voorzien van extra informatie.
12. De bijlijning is aangepast zodat de doorstroming optimaal zal benut worden.
13. Geen
14. Klacht is doorgestuurd naar de stad Antwerpen met de vraag de kolken en de rioleringen terug te reinigen.
15. Momenteel nog geen realisaties tot de offerte is goedgekeurd om dan opdracht te kunnen geven aan de aannemer.
16. Ook de op- en afritten worden tijdens deze fase II herbouwd. Onder voorbehoud van goedkeuring door de bevoegde minister is een aanbesteding tijdens 2009 voorzien. De werken zouden dan effectief van start kunnen gaan begin 2010.
17. De linkeroever wordt momenteel opgeruimd en de Noorderlaan komt vervolgens aan de beurt.
18. De gebruikelijke procedure inzake schadeverwekking aan het openbaar domein is inmiddels opgestart. Definitieve herstelling is asfalt is uitgevoerd.
19. De borden werden geplaatst.
20. Dossier valt buiten onze bevoegdheid en is doorgestuurd naar bevoegde diensten met de vraag voor verdere afhandeling.
21. Is opdracht geven om de A. Van De Wielelei op te ruimen.
22. Op een aantal locaties langs de E19 zijn er metingen gebeurd.
23. De Colomastraat is reeds volledig heraangelegd en er is beslist tot de invoering van een verbod voor vrachtverkeer.
24. Dit dossier is doorgestuurd naar Vlaams Brabant.
25. Dossier is naar de stad Antwerpen gestuurd. Aanleg, onderhoud en beheer van voetpaden behoren tot deze dienst.

26. Er werd besloten een wijziging te doen in de wegcode waardoor de voetgangers geen voorrang meer krijgt als de snelheid meer dan 50 km/h is. Er werd dus besloten om niet zomaar zebrapaden aan te leggen in deze snelheidsregime.

Wegen en verkeer Oost Vlaanderen

1. Na bespreking op de provinciale Commissie voor verkeersveiligheid werd beslist een steunlicht te plaatsen ten behoeve van de lijnbussen komende vanuit de wijk Malem.
2. Er werden geen concrete realisaties uitgevoerd omdat deze klacht niet onder de bevoegdheid valt van het Vlaamse gewest.
3. Er werd onmiddellijk actie ondernomen in die zin dat de signalisatie aangepast werd zodanig dat er vanuit alle richtingen een duidelijke communicatie was naar de weggebruiker.
4. Er werd onmiddellijk actie ondernomen in die zin dat de signalisatie aangepast werd zodanig dat er vanuit alle richtingen een duidelijke communicatie was naar de weggebruiker.
5. Er werd onmiddellijk actie ondernomen in die zin dat de signalisatie aangepast werd zodanig dat er vanuit alle richtingen een duidelijke communicatie was naar de weggebruiker.
6. Er werd onmiddellijk actie ondernomen in die zin dat de betrokkene op de hoogte gesteld werd van alle inspanningen die de afdeling geleverd heeft om de communicatie i.v.m. de wegenwerken te voeren. De klacht was maar gedeeltelijk gegrond.
7. Aan betrokkene werd omstandig beschreven welke acties er ondernomen werden i.v.m. de communicatie rond de wegenwerken waarvan sprake. Er werd ook uitgelegd waarom voor die bepaalde omleiding werd gekozen want er waren op dat ogenblik nog andere werken in uitvoering op een ander traject waarvoor uiteraard niet gekozen werd.
8. Er werd een onderzoek ingesteld en daaruit bleek dat de gemeente Maldegem bevoegd was in deze zaak. Betrokkene werd daarvan op de hoogte gesteld.
9. Gezien een volledige vernieuwing van de N470 voorzien is in de toekomst werd betrokkene van de plannen op de hoogte gesteld.
10. Aan betrokkene werd meegedeeld dat er nog geen concreet uitgewerkte plannen bestaan, maar dat hij de streefbeeldstudie kan komen inkijken op de afdeling, met de nadruk op het voorlopig karakter van de tekeningen in de studie.
11. Geen

Wegen en verkeer Limburg

1. Betrokkene werd voorzien van een antwoord op al zijn vragen.
2. Een grondige opkuis van de brug zal gebeuren in februari. De overige herstellingen zullen gebeuren door de onderhoudsaannemer, bij gunstige weersomstandigheden. De kleine hoeveelheid zwerfvuil zal in eigen beheer worden opgeruimd. Voor de rest zullen er afspraken gemaakt worden voor een goede takenverdeling tussen het gemeentebestuur van Houthalen-Helchteren en het district Genk van de afdeling Wegen en Verkeer Limburg.
3. Het vrachtverkeer is sinds enkele jaren op de Terlaemenlaan al sterk teruggedrongen door maatregelen van zowel het gewest als de gemeente. Het vrachtverkeer dat het industriegebied van Zolder-Lummen wil bereiken kan dat alleen via de snelweg en niet via de Westlaan. De reden is een tonnagebeperking van 3,5 ton.
4. De klacht werd onderzocht. De toezichter heeft geen afwijking van de richtlijnen wat betreft de signalisatie ter plaatse kunnen vaststellen.
5. Het verzoek van betrokkene om toegang te krijgen tot zijn garages werd afgewezen.
6. Vanaf nu zullen wij deze oppervlakte thuis brengen onder de noemer zijbermbeheer. Dit stemt overeen met één veiligheidsmaaibeurt tot op 1,25m breedte voor 15 juni en één algemene maaibeurt over de volledige berm breedte na 15 juni en dit op jaarbasis. In geval van behoefte zal nog een tweede algemene maaibeurt op de volledige berm breedte worden uitgevoerd na 15 september. Het niet opruimen van het maaisel was ook gekoppeld aan de foutieve inventarisatie van desbetreffende bermoppervlakte als gazonzones. Door het herstel van het normale berm-maai regime zal uiteraard ook het opruimen van het maaisel ter plaatse worden heringevoerd.
7. Vermits de riolering en huisaansluitingen een verantwoordelijkheid zijn van de stad, dient deze klacht overgemaakt aan de stad Bilzen voor nodig gevolg. De fietspaden- en rioleringswerken langs de N2 van Waltwilder tot Mopertingen, die ook door de stad Bilzen zullen worden uitgevoerd, zijn voorzien op korte termijn. Volgens de laatste berichten van de stad zouden deze werkzaamheden dit najaar van start gaan. In de voorziene werken zal de riolering gescheiden worden en zullen ook de huisaansluitingen aangepast worden.
8. Aan de Vlaamse Ombudsdienst werd gemeld dat deze klacht ook reeds via een kabinetsnota ontvangen werd. Het ontwerp van antwoord aan dhr. Germeys werd op 25/04/2008 aan de minister overgemaakt. Het is ons niet bekend of dit antwoord door het kabinet werd overgemaakt aan betrokkene.
9. Er zal een overleg plaatsvinden bij het gemeentebestuur waar de conclusies van de studie i.v.m. minder hinder zullen worden besproken en men tot een oplossing zal kunnen komen.
10. Geen
11. Het momenteel lopende project voor de aanleg van vrij liggende fietspaden langs de N712 zal uitgevoerd worden met een module 13. Er werd gekozen om voorlopig enkel tijdelijke herstellingen uit te voeren om de grootste oneffenheden weg te nemen. De toestand van de fietspaden zal van nabij opgevolgd worden
12. De afdeling Wegenbouwkunde werd ingeschakeld om de omvang van het probleem van spoorvorming te bepalen. Op basis van deze metingen kan vervolgens een bestek opgemaakt worden om het probleem op te lossen.
13. De situatie terplaatse werd herbekeken, waaruit blijkt dat de verkeersdrempel conform de normen werd aangelegd, in goede staat verkeerd en dat ook de nodige signalisatie is aangebracht. Er is geen duidelijke link tussen de barsten in de woning van betrokkene en de trillingen van vrachtwagens die over deze inrichting rijden. Dhr. Berrevoets was akkoord met deze analyse.
14. De putten in het wegdek van de N77a, waarvan betrokkene sprak in haar telefonische oproep, zullen gevuld worden om de veiligheid te garanderen. Deze weg dient echter overgenomen te worden door de gemeente, vermits hij geen gewestelijke functie meer vervult. Aan de gemeente werd een voorstel overgemaakt voor een substantiële financiële tussenkomst indien zij de weg zal herstellen. Tot op heden mochten wij van de gemeente nog geen reactie hieromtrent ontvangen.
15. Het kruispunt van de Grote Ring met de Runkstersteenweg is opgenomen in de lijst van de gevaarlijke punten en er zal een fietstunnel komen onder de Grote Ring waardoor het merendeel van de problemen zullen opgelost zijn.
16. Automobilisten die linksaf rijden, dienen zich er van bewust te zijn dat er mogelijk fietsers en voetgangers kunnen oversteken.

17. Het schrijven van betrokkene wordt overgemaakt aan EMA voor verder gevolg en kennisgeving aan de afdeling Wegen en Verkeer Limburg omtrent de afhandeling van deze klacht
18. Werken aan de Keunenlaan werden uitgevoerd door de stad Hamont-Achel, zoals ook door de betrokkene vermeld. Klachten in verband met de uitvoering moeten voorgelegd worden aan het stadsbestuur, ondermeer als initiatief-nemener van het uitgevoerd project.
19. De werken zullen starten in de 1ste week van november 2008. De toegang van de Ranonkelstraat zal dus in de 1ste helft van november 2008 in orde zijn.
20. De werken werden kort voor het kerstverlof afgerond. Het nieuwe fietspad is volledig in gebruik genomen en er zouden dan ook geen obstakels meer aanwezig zijn. Wij betreuren ten zeerste dat u tijdens de werken hinder heeft ondervonden maar hopen bij deze dat alles opgelost is.

Wegen en verkeer Vlaams Brabant

1. Geen
2. om de fietspaden in goede staat te houden worden er jaarlijks grondige inspecties uitgevoerd en als gevolg van deze controles worden, dan ook dringende herstellingen uitgevoerd. Tevens worden er gedurende het jaar op regelmatige tijdstippen borstelbeurten uitgevoerd. - naast het onderhouden van de fietspaden wordt er ook geïnvesteerd in nieuwe fietspaden. Met name op de N9 zal de doortocht Affligem van kmpt. 18,5 tot kmpt. 21,3 worden heringericht met inbegrip van nieuwe fietspaden.
3. Zoals reeds gemeld in ons vorig schrijven zal de aannemer Aswebo NV de goot langs de N2 (langs beide zijden) over het HELE traject der werken met gietasfalt uitvullen. Tevens zal ter hoogte van het kruispunt N2 met de Platte Lostraat aan de oversteekplaats de boordsteen verlaagd worden. Deze werken worden gestart op 27/10/2008 en zullen beëindigd zijn op 05/12/2008.
4. * Voor wat de overdreven snelheid betreft zal de Politie in kennis worden gebracht * voor het veilig uitrijden van de garage werd 1 omega-profiel weggenomen - zodat betrokkene in tegengestelde richting en op eigen verantwoordelijkheid- de Damstraat kan inrijden om op deze manier in het wegverkeer te komen
5. Na overleg met de technische dienst van Steenokkerzeel werd ter hoogte van bedoelde straatkolk een bloembak geplaatst op 12/3/2008
6. Geen
7. De meeste werken die vermeld worden zijn gelegen binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot waar onze bevoegdheid zich niet uitstrekt. Voor de werken binnen het Vlaams Gewest wordt getracht een zo best mogelijke afstemming te bereiken. Voor het Vlaams Gewest gebeurt dit door coördinatiepunt wegenwerken CPW informatie is te vinden op www.wegenwerken.be
8. De achtergelaten telefoonpalen werden begin juni verwijderd.
9. Op 11/6/2008 overgemaakt aan Vlaamse Ombudsdienst dat in het bestek werd bepaald dat de werkzaamheden niet vóór 21.00u mogen beginnen en de opstelling van de signalisatie niet vóór 20.00u. De aannemer heeft zich niet aan deze bepalingen gehouden. Er werd een PV opgemaakt. Bijkomend heeft onze afdeling een aanpassing gevraagd van de verkeerslichten op het kruispunt. Sinds deze maatregelen werden er geen meldingen meer ontvangen. Op vraag over de concrete plannen om de blinde vlek in de waarnemings- en meetsystemen weg te nemen: - WVB staat niet in voor deze systemen- wel liggen er tellussen die volgens informatie nog niet geïntegreerd zijn in het alg. meetsysteem. WVB dringt op 10/6 bij EMA aan om dit gebrek te verhelpen. Bijkomende informatie omtrent de "blinde vlek" in het waarnemings- en meetsysteem t.h.v. de Groenendaaltunnel. De 2 oude telposten worden vervangen door nieuwe meetsystemen. De lokale apparatuur (dubbele tellussen, detectie apparatuur in kasten langs de weg) voor het nieuwe systeem is reeds geplaatst. De indienststelling zal gebeuren in de loop van augustus.
10. De bomen werden gerooid op 09/12/2008.
11. De gracht t.h.v. de Waversebaan werd over een lange afstand geruimd. De werken werden uitgevoerd op 7/7/2008
12. betreft: geluids- en trillingshinder - zijn ter plaatse geweest voor situatie te bekijken vastgesteld wegdek in goede staat kleine uitbrokkelingen werden door district hersteld. Onze afdeling is dan ook niet bij machte om dit op korte termijn te verhelpen. Vraag: om metingen uit te voeren om geluids- en trillingsnormen vast te stellen Mijn afdeling momenteel een studie heeft lopen betreffende N2 Tramstraat in Sint-Stevens-Woluwe tot aan de Sterrebeekstraat in Zaventem. Eens dit ontwerp volledig afgewerkt worden voorstellen om de nodige budgetten te voorzien. De woning van de heer Verboomen is echter gelegen in een volgend stuk van de Leuvensesteenweg. Hiervoor hebben wij op korte termijn noch op middellange termijn herinrichtingswerken gepland. Wij steeds trachten om, binnen de ons toegekende budgetten voor onderhoud, de fietspaden en rijweg in goede staat te houden. kleine uitbrokkelingen werden door district hersteld
13. De beloofde werken werden uitgevoerd in de week van 27/10
14. Dit impliceert dat deze werken niet onder het beheer van het agentschap Wegen en Verkeer vallen, doch onder het gedelegeerd bouwheerschap van TV3V (Tijdelijke Vereniging Veilig Verkeer Vlaanderen). Tijdens het ontwerp van dit project (TV 3 V nr. 2144) werd de uitvoering en fasering van de werkzaamheden in overleg met de betrokken actoren (politie, gemeente, etc.) vastgelegd. Het wegwerken van dit gevaarlijk punt vergt ernstige werkzaamheden die niet zonder impact op het verkeer kunnen gerealiseerd worden . Er werd echter wel beslist om alle bestaande bewegingen op de kruispunten mogelijk te houden, zij het met een verlaagde capaciteit. Bovendien wordt een omleiding

voorzien voor zwaar verkeer (+3,5 ton). Indien mogelijk wordt aangeraden het complex te vermijden en het op- en afrittencomplex nr. 10 te Mechelen-Zuid te gebruiken. Betreffende de projectcommunicatie kunnen wij u melden dat het project aangekondigd werd in de lokale pers en op de site van het coördinatiepunt wegenwerken (www.wegenwerken.be). Eveneens zullen bijkomende communicatiemomenten ten gepaste tijde voorzien worden. De werkzaamheden zullen duren tot januari 2009, opgedeeld in 3 fasen. Na fase 1 zou het verkeer iets vlotter kunnen verlopen (vnl. de rechtsafbeweging richting E19, deze kan dan buiten de lichtenregeling gebeuren). Voor een gedetailleerde beschrijving van de fasering der werken en voorziene omleidingen verwijzen wij naar www.wegenwerken.be (ID 1673). Inmiddels werden de werkzaamheden eveneens toegevoegd op www.verkeerscentrum.be waar ze in eerste instantie niet vermeld werden door een communicatiefout waarvoor onze excuses.

15. De grensmaal werd ondertussen terug geplaatst Het is voor AWV prioritair het aantal toegangen tot de gewestweg zo veel mogelijk te beperken. Het moet voor de weggebruiker duidelijk zijn waar er een mogelijk conflictpunt gecreëerd wordt De situatie waarbij er op een korte afstand verschillende toegangen op een zeer drukke gewestweg aansluiten is in die zin zeker te vermijden.
16. Over de niet-professionele, agressieve houding van ir. Desmidt kan geen oordeel worden geveld gezien men op het overleg tussen beiden niet aanwezig was. Wel kan worden bevestigd dat de abtenaren de deontologische code dienen na te leven zoals beschreven in omzendbrief PEBE/DVO/2006/6 van 6 juli 2006. Mocht dit niet het geval zijn geweest worden de nodige verontschuldigen aangeboden en de omzendbrief wordt bij betrokkene in herinnering gebracht.
17. Voor wat uw klacht betreft in verband met het afsluiten van de oprit richting Brussel van de E40 Luik-Brussel kan ik u melden dat het afsluiten van deze oprit inderdaad noodzakelijk was tijdens het weekend van 27 tot 29 juni jl. Tijdens dit weekend werden er nl. werkzaamheden uitgevoerd aan de autosnelweg E40, met name het overlagen van de rechterraaijstrook en de pechstrook tussen Sterrebeek en de R0. Hierdoor kon er geen gebruik gemaakt worden van deze oprit tijdens dit weekend. Deze werkzaamheden waren gemeld aan het Verkeerscentrum en meldpunt www.wegenwerken.be, er werd tevens over bericht via radio. Het afsluiten van de oprit werd bovendien aangeduid door het plaatsen van de nodige aankondigingborden en verkeersborden. Wel hebben we vastgesteld dat de door de aannemer geplaatste borden ter aanduiding van deze werkzaamheden niet vermeldden hoelang het afsluiten van de oprit exact zou duren. U kon dus niet goed inschatten hoe lang de hinder zou duren. Ook al was die hinder beperkt tot één weekend toch zullen we er in de toekomst zorg voor dragen dat de duur van de mogelijke hinder steeds duidelijk vermeld wordt op de aankondigingsborden. Betreffende de werken aan de Sterrebeekstraat kunnen wij u geen verdere informatie verstrekken aangezien deze werken gebeuren in opdracht van de gemeente Zaventem. Ook voor wat betreft uw voorstel voor het afleveren van een "pass" aan de inwoners van Nossegem om gebruik te mogen maken van een landbouwweg tijdens de werken, kunnen wij u enkel doorverwijzen naar de gemeente Zaventem vermits het hier ook een gemeenteweg betreft.
18. * Fietsers worden uit veiligheidsoverwegingen uit de zone der werken gehouden en dienen verplicht om te rijden tijdens de uitvoering der werken. * Op 8.8.2008 zijn op de werf de specifieke klachten betreffende de actuele fietsomleiding t.h.v. de kruisingen van de N25 met de Bovenbosstraat en de Ambachtenlaan bekeken. Er werd enkel geconstateerd dat de betreffende signalisatie geplaatst is conform de goedgekeurde signalisatieplannen en de hierover gemaakte afspraken met de betrokken politiezone. * Tijdens de uitvoering van werken wordt regelmatig gecontroleerd dat de batterijen van knipperlichten op tijd en stond vervangen worden. Wat betreft het branden van de openbare verlichting in de middenberm van de N25 wordt bevestigd dat deze brandt.
19. Het fietspad werd over de volledige lengte geveegd door de onderhoudsaannemer op 20 augustus 2008. Klager meldt zijn tevredenheid omtrent de oplossing van het probleem en dankt voor de tussenkomst. Klantentevredenheid = algehele voldoening
20. De gracht werd geherprofileerd. Klager meldt zijn tevredenheid omtrent de oplossing van het probleem en dankt voor de tussenkomst. Klantentevredenheid = algehele voldoening
21. Het BHG is akkoord om in 2009 een gezamenlijke studieopdracht betreffende de herinrichting van de N5 uit te schrijven. Het bestek zal in overleg tussen beide administraties worden gemaakt. De eerste afspraken werden begin november gemaakt. Op 26/11/2008 heeft WVB een overlegvergadering met de gemeente Sint-Genesius-Rode waarop de herinrichting verder zal worden besproken. Tijdens het overleg met de gemeente werden afspraken bevestigd. In 2009 start de studie voor de herinrichting van de N5 in samenwerking met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
22. Op dit ogenblik loopt de eerste fase van de geplande onderhoudswerken op de E19 ten einde (vervanging van de toplaat in slechte staat). Wat de vangrails betreft werden inlichtingen ingewonnen bij de verantwoordelijke voor het onderhoud van de vangrails. Er worden elke week vangrails stuk gereden

op de E19. Het is zo dat van elke bestaande beschadiging reeds een opdracht tot herstel gemaakt werd. Op gevaarlijke plaatsen wordt de vangrail onmiddellijk hersteld. Op minder gevaarlijke plaatsen worden de opdrachten verzameld tot er genoeg werk is voor ongeveer een week nachtwerk.

23. De tijdelijke herstelling met koudasfalt werd uitgevoerd op 12/11/2008.
24. Geen
25. Geen
26. Geen
27. Alle betrokkenen werd gemeld dat de klacht voor het nodig gevolg overgemaakt werd aan de aannemer Verhaeren en zich voor verdere afhandeling van hun klacht tot deze aannemer moeten wenden.
28. Geen
29. De werken worden uitgevoerd uiterlijk tegen 12/12/2008
30. Onze afdeling heeft nagetrokken wanneer er de laatste tijd nog werken werden uitgevoerd op de N26: - Voorjaar 2008 werden een reeks betonplaten hersteld in slechte staat na klachten van omwonenden over trillingen en barsten. Er werden nog bijkomende betonplaten hersteld met de bedoeling de hinder te beperken tot slechts één fase. - November 2008 werd een tweede reeks platen hersteld in omgeving Kampenhout-Sas, eveneens na klachten omwonenden. Onze afdeling is zich bewust van de veroorzaakte hinder, maar door het smalle rijwegprofiel is het onmogelijk het verkeer op een veilige manier doorgang te laten vinden in beide richtingen (het fietsverkeer moet immers ook recht hebben op een veilige doorgang). De N26 bevindt zich op andere locaties ook in slechte toestand en in de nabije toekomst zullen zich waarschijnlijk nog werkzaamheden opdringen. Deze werken zullen steeds voorafgekondigd worden, zowel aan de lokale overheden als het verkeerscentrum. Men kan steeds de website www.wegenwerken.be raadplegen.
31. De klacht werd overgedragen aan het studie bureau VDS die in opdracht van bouwheer Riobra het ontwerp voor zijn rekening neemt. Er werd hierop beslist om de middengeleider t.h.v. uw woning overrijdbaar uit te voeren. Dit project werd intussen aanbesteed en de werken zullen in het voorjaar 2009 kunnen starten.
32. Geen
33. EMA meldt dat sinds 24 november de defecten aan de verlichting op de Omleiding te Herent (2 lampen defect) en voor bij de brug van de Wilselsesteenweg. (1 lamp defect) hersteld zijn
34. Geen
35. Gemeld aan betrokkene en ombudsdienst dat dit niet onder onze bevoegdheid valt en eveneens overgemaakt aan gemeente Wemmel voor verder gevolg
36. Geen
37. Geen

Elektriciteit en Mechanica Gent

1. Na onderzoek is gebleken dat de flitspaal waarover de klachthebbende het heeft, geen flitspaal is maar een cabine met meetapparatuur geplaatst in het kader van "Meten in Vlaanderen".
2. Na onderzoek is gebleken dat EMG het nodige heeft gedaan voor het vrijmaken van het saldo van de borgstelling.
3. Het saldo van de borgstelling is vrijgegeven op 14/01/2008 verstuurd naar de deposito- en consignatiekas.
4. De toezichter verantwoordelijk voor deze schadegevallen aangesproken om schadegevallen op te lossen. Beide offertes werden aangevraagd bij de aannemer en worden eerstdaags ingestuurd.
5. - de aanvraag voor opheffing borgtocht werd naar de Deposito- en Consignatiekas gestuurd op 16-03-2005. - Na herinnering van de firma Schröder op 27/02/08 dat het bedrag van de borgtochten nog niet op hun rekening is gestort, heeft EMG een herinneringsbrief gestuurd naar de Deposito- en Consignatiekas
6. Brief opgesteld aan de klachthebbende en de ombudsdienst, waarin verwezen wordt naar de artikels die van toepassing zijn voor de overtreding die de persoon gemaakt heeft. Aan het verzoek van de klachthebbende over de werking van de verkeerslichten kan geen gevolg gegeven worden. Uit de verklaring blijkt dat deze persoon moedwillig het rode licht heeft genegeerd, hetgeen een overtreding uitmaakt. Bijgevolg blijkt uit geen enkel gegeven de relevantie tussen de verkeersovertreding en de vermeende slechte afstelling van de verkeerslichten - integendeel. In rechtszaken is het bestuur enkel op verzoek van de rechter of de OM gemachtigd documenten en dergelijke rechtstreeks over te maken
7. De klacht heeft betrekking op de werking van de wachtdienst van EMA. De brief van Waterwegen en Zeekanaal wordt naar EMA doorgestuurd
8. Er is een onderzoek opgestart wat er misgelopen is. De toezichter en projectingenieur werden op de hoogte gebracht van de klacht en er is gevraagd om een antwoord en/of offerte op te sturen binnen de 30 dagen.
9. Na de ontvangst van het goedgekeurde verkeersplan op 10/04/08 werd de aannemer gecontacteerd voor de uitvoering van de werken. De plaatsing van de rateltickers is voorzien op 29/04/08.
10. De verantwoordelijke heeft de voorgaande herinneringen niet ontvangen. Er is contact opgenomen met de firma, zij hebben de factuur per fax doorgestuurd en aan de hand van de factuur wordt de betaling uitgevoerd
11. Na onderzoek is gebleken dat facturen wél op voorhand kunnen betaald worden als het gaat over inhuring van toestellen (wat hier het geval is)

Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

1. K312: Probleem bekabeling verkeerslichten opgelost K045 rode lampfout opgelost sinds nieuw V-plan K17: Oranje LED terug correct in werking
2. De lichten aan de Bergensesteenweg te Sint-Pieters-Leeuw zijn in dienst sinds 1 april. De gemeente Sint-Pieters-Leeuw is op de hoogte gebracht van deze afspraak.
3. geen: klacht is feitelijk onjuist
4. Geen
5. Geen
6. Het openstaand saldo is betaald.
7. Het resterende saldo is betaald.
8. De telposten die ten gevolge van wegenwerken verwijderd werden, waren van het oude type en worden vervangen door telposten van het nieuwe systeem. Voor de telposten ter hoogte van de Groenendaaltunnel werd de lokale apparatuur (dubbele tellussen, detectieapparatuur in kasten langs de weg) voor het nieuwe systeem reeds geplaatst. De indienststelling zal gebeuren in de loop van augustus. Vanaf september '08 zullen de verkeerstellingen voor deze post dus beschikbaar zijn via de verkeersinformatie van het Vlaams Verkeerscentrum.
9. Geen: Er zijn geen installaties van EMA betrokken bij deze klacht.
10. Het defect aan de fietserstunnel Kennedy is hersteld
11. Het defect i.v.m. de lichtkrant in de Fietstunnel Kennedy is opgelost.
12. Het sein is terug in zijn juiste positie geplaatst.
13. Geen. De gerealiseerde verschillende verlichtingsniveau's en de overgangen tussen de verschillende verlichtingsniveau's zijn van beter dan de strengste Europese en internationale normen voor de verlichting van tunnels
14. De verlichting werkt terug normaal.
15. De defect aan verlichtingspaal G2929 069 is hersteld
16. De straatlampen zijn terug in werking
17. Geen
18. Geen: Ongegronde klacht
19. De defecte verlichting op de omleiding Herent is hersteld
20. Geen
21. Geen
22. Geen

4.2 Concrete voorstellen

Stafdienst

Geen

Afdeling Planning en Coördinatie

Geen

Afdeling Wegenbouwkunde

Geen

Afdeling Verkeerskunde

Geen

Wegen en Verkeer West Vlaanderen

Geen

Wegen en verkeer Antwerpen

1. Bijkomende kleinere paal plaatsen met drukknoppen zodat de fietsers en voetgangers deze gemakkelijker kunnen bedienen.
2. 2/ Er moet een oplossing voor verbetering gezocht worden om de begroeiing meerdere malen te verwijderen.
3. Geen, valt buiten onze bevoegdheid.
4. De ribbentegels meermaals controleren.
5. Betere communicatie.
6. Een duurzamer herstelling uitvoeren.
7. Geen. Betreffende restanten is een logisch gevolg van de werken.
8. Er vinden momenteel overlegondes plaats met de politie en met De Lijn om te zoeken naar extra maatregelen teneinde het vrachtvervoer in de tunnel te weren.
9. Alle punten in acht nemen om een veiliger kruispunt te realiseren.
10. Regelmatig de riolen en de kolken onderhouden.
11. Geen
12. Geen
13. Geen
14. Op regelmatige basis reinigen.
15. De verantwoordelijke partijen aanmanen om vlugger een beslissing te nemen.
16. Eerder opgenomen te worden op een meerjarenplanning van de administratie.
17. Vlugger controleren op netheid.
18. Erop toezien dat de uiteindelijke herstelling vlugger gebeurt.
19. De borden vlugger plaatsen.
20. Geen.
21. De straten meermaals gaan controleren op properheid en netheid.
22. Indien nodig zal er een nieuwe meting gebeuren ter hoogte van de Groeningelei 101.
23. Wanneer er grote werken worden voorzien heeft men steeds ongemak in andere straten zolang de werken in uitvoering zijn. In overleg met de bewoners en de stad zelf onderzoeken om het geluidshinder en het toenemende verkeer te beperken.
24. Geen
25. Geen
26. Men zal in de toekomst geen zebrapaden meer aanleggen in een zone waar meer dan 50km/h van toepassing is.

Wegen en verkeer Oost Vlaanderen

1. Bij het aanpassen van een verkeerssituatie preventief met de Commissie Verkeersveiligheid communiceren.
2. Nihil
3. Binnen de Commissie Communicatie wordt volop gewerkt aan een systeem van communicatie bij wegenwerken teneinde dergelijke klachten te voorkomen.
4. Binnen de Commissie Communicatie wordt volop gewerkt aan een systeem van communicatie bij wegenwerken teneinde dergelijke klachten te voorkomen.
5. Binnen de Commissie Communicatie wordt volop gewerkt aan een systeem van communicatie bij wegenwerken teneinde dergelijke klachten te voorkomen.
6. Binnen de Commissie Communicatie wordt gewerkt aan een systeem om de communicatie i.v.m. wegenwerken zo optimaal mogelijk te voeren en de weggebruiker via alle kanalen te informeren.
7. Deze klacht was ongegrond maar wordt ook besproken in de Commissie Communicatie.
8. In dit geval zijn geen concrete voorstellen mogelijk.
9. Meer budgettaire voorzieningen zodat kleine plaatselijke herstellingen kunnen uitgevoerd worden in afwachting van een duurzame herstelling in de vorm van een volledige heraanleg van wegvakken.
10. Er worden bij belangrijke wegenprojecten telkens hoorzittingen georganiseerd voor de bevolking. Hier kunnen geen extra voorstellen geformuleerd worden.
11. Geen

Wegen en verkeer Limburg

1. Snellere communicatie vooraf voorzien.
2. Bij acute defecten wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en werkvergaderingen.
3. Bij acute defecten wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en werkvergaderingen.
4. Zoals nu ook het geval is, zal de toezichter alle werken kort (dagelijks) blijven opvolgen.
5. Geen
6. Oppervlakte correct inventariseren om misverstanden te voorkomen.
7. Geen
8. Geen
9. In de toekomst zal de afdeling Wegen en Verkeer de antwoordtermijn beperken of de nodige motivatie van vertraging tijdig meedelen.
10. Geen
11. Bij acute defecten wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en werkvergaderingen.
12. Bij acute defecten wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en werkvergaderingen.
13. Geen
14. Geen
15. Bij acute problemen wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en werkvergaderingen.
16. Geen
17. Bij acute problemen wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en werkvergaderingen.
18. Bij acute problemen wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en werkvergaderingen.
19. Geen
20. Bij acute problemen wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en werkvergaderingen.

Wegen en verkeer Vlaams Brabant

1. Als gemeente heeft u de mogelijkheid om een flitspaal aan te vragen of eventueel de lokale politie snelheidscontroles te laten uitvoeren. Onze afdeling kan deze aanvraag onderzoeken en voorleggen op een PCV vergadering * tenslotte valt het probleem van de slechte staat van de voetpaden onder de bevoegdheid van de gemeente en niet van AWV
2. -om deze klacht te vermijden de en om de fietspaden in goede staat te houden worden er jaarlijks grondige inspecties uitgevoerd en als gevolg van deze controles worden, dan ook dringende herstellingen uitgevoerd. Tevens worden er gedurende het jaar op regelmatige tijdstippen borstelbeurten uitgevoerd. - naast het onderhouden van de fietspaden wordt er ook geïnvesteerd in nieuwe fietspaden. Met name op de N9 zal de doortocht Affligem van kmpt. 18,5 tot kmpt. 21,3 worden heringericht met inbegrip van nieuwe fietspaden.
3. In de toekomst zal de werfleider hier meer aandacht aan schenken en rekening houden met de aanbevelingen van de Ombudsdienst.
4. Deze zaak vraagt geen concrete voorstellen. Dit is een geval dat ter plaatse kon opgelost worden.
5. Er zijn geen voorstellen te doen.
6. Geen
7. Voor het Vlaams Gewest gebeurt de coördinatie van de wegenwerken via het coördinatiepunt wegenwerken CPW informatie is te vinden op www.wegenwerken.be
8. Er werd aan de nutsmaatschappij gevraagd deze tussentijdse opslag niet meer te doen.
9. Voorstel tot bemiddeling /aanbeveling Bij wegwerkzaamheden steeds streven naar een correcte uitvoering van de bestekbepalingen en zorgen voor een efficiënte omleiding om verkeershinder te beperken. Deze instructies werden doorgegeven aan de project- en werfleider op 8/9/2008
10. Geen
11. Regelmatig controle van de gracht door wegentoezichter.
12. WVB heeft momenteel een studie lopen betreffende N2 Tramstraat in Sint-Stevens-Woluwe tot aan de Sterrebeekstraat in Zaventem. Eens dit ontwerp volledig afgewerkt worden voorstellen om de nodige budgetten te voorzien. De woning van de heer Verboomen is echter gelegen in een volgend stuk van de Leuvensesteenweg. Hiervoor hebben wij op korte termijn noch op middellange termijn herinrichtingswerken gepland. binnen de ons toegekende budgetten voor onderhoud, worden de fietspaden en rijweg in goede staat gehouden. * voorstel tot aanbeveling: Meer prioriteit en middelen voor de herinrichting van drukke en verouderde N-wegen.
13. De wegenwachter wordt aangemaand in de toekomst zulke zaken nauwlettender in het oog te houden.
14. Degelijke communicatie en werking van de site www.wegenwerken.be is erg belangrijk tijdens wegwerkzaamheden en is een aandachtspunt dat degelijk dient opgevolgd en moet onderhouden worden.
15. Geen
16. Er kan worden bevestigd dat de abtenaren de deontologische code dienen na te leven zoals beschreven in omzendbrief PEBE/DVO/2006/6 van 6 juli 2006. Deze omzendbrief wordt bij betrokkene in herinnering gebracht.
17. Ook al was die hinder beperkt tot één weekend toch zullen we er in de toekomst zorg voor dragen dat de duur van de mogelijke hinder steeds duidelijk vermeld wordt op de aankondigingsborden
18. * Tijdens de uitvoering van werken zal verder regelmatig worden gecontroleerd dat de batterijen van knipperlichten dienen vervangen te worden.
19. Geen
20. Geen
21. Het BHG is akkoord om in 2009 een gezamenlijke studieopdracht betreffende de herinrichting van de N5 uit te schrijven. Het bestek zal in overleg tussen beide administraties worden gemaakt. De eerste afspraken werden begin november gemaakt. Tijdens het overleg met de gemeente op 26/11/08 werden afspraken bevestigd. In 2009 start de studie voor de herinrichting van de N5 in samenwerking met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

22. Op gevaarlijke plaatsen wordt de vangrail onmiddellijk hersteld. Op minder gevaarlijke plaatsen worden de opdrachten verzameld tot er genoeg werk is voor ongeveer een week nachtwerk.
23. Tijdens de werken in het kader van het bestek voor de busbanen wordt de rijweg definitief hersteld. Deze werken starten in het voorjaar van 2009.
24. Geen
25. Geen
26. Geen
27. Wordt nog onderzocht
28. Geen
29. Tijdens de uitvoering van wegwerkzaamheden zal extra aandacht gegeven worden aan de hoogte van de boordstenen zodat er geen asfalt moet bijgegoten worden in de holle goten en de afwatering optimaal is.
30. - Onze afdeling is zich bewust van de veroorzaakte hinder, maar door het smalle rijwegprofiel is het onmogelijk het verkeer op een veilige manier doorgang te laten vinden in beide richtingen (het fietsverkeer moet immers ook recht hebben op een veilige doorgang). - Werken in de toekomst zullen steeds voorafgekondigd worden, zowel aan de lokale overheden als het verkeerscentrum. Men kan steeds de website www.wegenwerken.be raadplegen
31. Geen
32. Geen
33. In de toekomst zal gevraagd worden aan de wegtoezichters meer aandacht te geven aan technische defecten van de openbare verlichting, verkeerslichten enz. Dit zal meegenomen worden in hun doelstellingen 2009
34. Geen
35. Geen
36. Geen
37. Geen

Elektriciteit en Mechanica Gent

1. Aangezien deze klacht ongegrond is, worden er geen voorstellen geformuleerd.
2. Om de klachten over vrijgave van het saldo van de borgstelling te vermijden wordt aan het team boekhouding meegedeeld dat de brief "opheffing van borgtocht" naar de aannemer moet opgestuurd worden en dat deze opheffing binnen de 15d na ontvangst van de brief van de aannemer met vraag tot opheffing moet gebeuren.
3. - Idem EMG 01-08 - opzetten systeem voor opvolging borgvrijgave: * de aannemer ontvangt kopie van vrijgavedocument * een kopie van de vrijgavedocumenten wordt intern verzameld * de vrijgave aanvraag wordt geregistreerd in de databank
4. Bij de briefopvolging wordt meer aandacht besteed aan deze herinneringsbrieven, zodat dit vlugger kan opgevolgd worden. De toezichter verantwoordelijk voor deze schadegevallen is aangesproken geweest door het afdelingshoofd voor betere opvolging van dossiers.
5. - In 2005 stuurde EMG nog geen kopies van de vrijgavedocumenten naar de aannemer. Nu gebeurt dit wel. - Kopie van vrijgavedocumenten wordt intern verzameld. - De vrijgave-aanvraag wordt geregistreerd in de databank - Eind 2007 werd aan alle ingenieurs een lijst bezorgd van de aannemingen, waarvoor borgtocht nog niet vrijgegeven is, met de vraag deze na te kijken en evt. opdracht te geven deze alsnog vrij te geven. De vrij te geven dossiers worden momenteel opgezocht en in orde gemaakt. - PV's van voorlopige en definitieve oplevering worden nauwlettend in het oog gehouden om de borgtochten van ambtswege vrij te geven. - in de procedure P-EMT-PP08: "Uitvoeren en opleveren" wordt toegevoegd dat een kopie van F-EMT-PP07-11 "opheffing borgtocht" ook naar de aannemer wordt verstuurd. Zo kunnen klachten over de opheffing van de borgtocht in de toekomst vermeden worden
6. Geen
7. Er wordt een nota naar het personeel gestuurd dat de situatie kan vermeden worden door de ontubbeling van eindschakelaars.
8. Er zal een meeting georganiseerd worden met de verantwoordelijke om deze vragen in de toekomst te vermijden
9. Geen, aangezien Mevr. Haentjens op de hoogte gebracht was wanneer de plaatsing van de rateltickers zou plaatsvinden nog voor we een herinneringsbrief ontvangen hadden van de ombudsdienst
10. Aangezien de voorgaande herinneringen niet ontvangen zijn, wordt dit als een eenmalige klacht beschouwd.
11. aangezien betalingen vóór het verloop van de datum kan betaald worden, zullen de facturen vanaf heden tijdig betaald worden.

Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

1. aannemer nog nauwlettender opvolgen
2. Geen
3. Geen: klacht is feitelijk onjuist
4. Geen
5. Er is gepland om tot een globale vernieuwing van de kruispunten aangesloten op de coördinatie van Antwerpen over te gaan. Het betrokken kruispunt maakt deel uit van deze groep. Tot op heden zijn er geen budgettaire middelen beschikbaar om dit werk aan te besteden.
6. Geen
7. Vastleggingsaanvragen tijdig laten gebeuren
8. Steeds zorgen voor een zo naadloos mogelijke aansluiting tussen de verwijdering van de oude apparatuur en de installatie van de nieuwe.
9. Geen: Er zijn geen installaties van EMA betrokken bij deze klacht.
10. Geen. EMA en leverancier Thyssen stellen alles reeds in het werk om storingen en defecten tot een minimum te beperken.
11. Geen.
12. Geen
13. In de handel zijn zonnebrillen verkrijgbaar die verkleuren in functie van de UV-stralen van de zon. Bij kunstlicht en bij bewolkte hemel zijn deze brillen volledig helder.
14. Geen
15. Geen
16. Geen
17. Geen
18. Geen: Ongegronde klacht
19. Geen
20. Geen
21. Geen
22. Geen

Suggesties?

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

Bijlage 1: Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

terug naar Vragenlijst

Meldingen 2008

Agentschap Wegen en Verkeer

1. Cijfergegevens

Stafdienst

Geen

Afdeling Wegenbouwkunde

Geen

Afdeling Verkeerskunde

Totaal geregistreerde meldingen in 2008: 1

Aantal meldingen via briefwisseling: 1

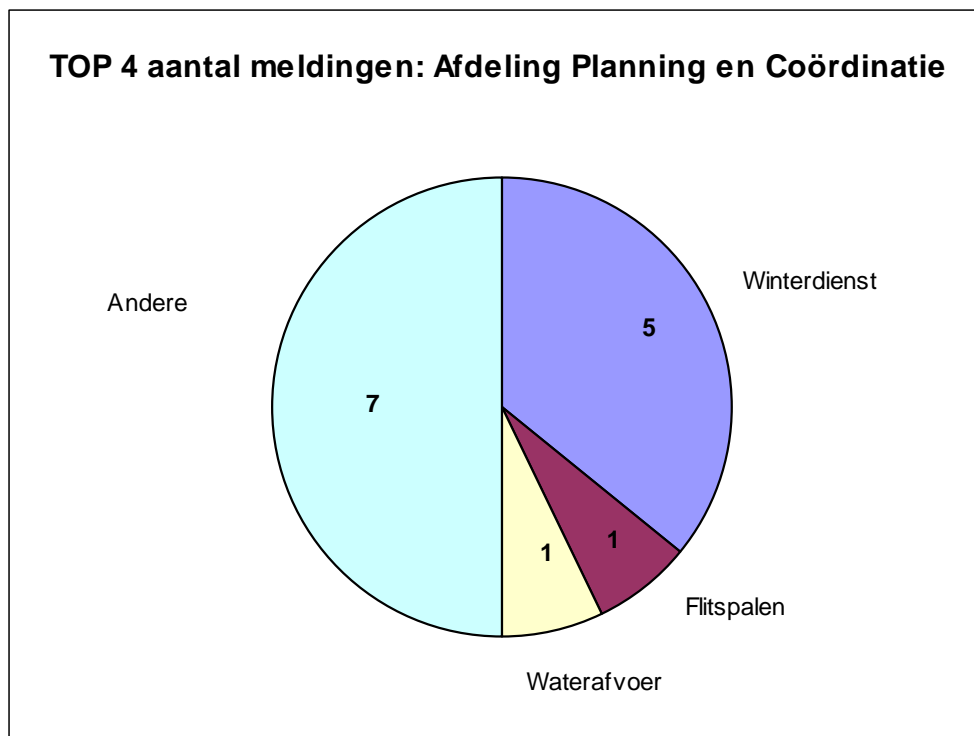
- afstemming verkeerslichten op gewestwegen in Leuven

Afdeling Planning en Coördinatie

Totaal geregistreerde meldingen in 2008: 14

Aantal meldingen via E-mail: 14

- Cijfers van aantal flitspalen geplaatst in het kader van wegwerken van de 800 zwarte punten: 1
- Persbericht onder embargo – filestaart vrachtverkeer: 1
- Overdracht van beheer over het depot in de Levisstraat te Vilvoorde: 1
- MET- Etude Corridor Paris-Amsterdam. Vraag co-financiering van AWW: 1
- Scriptie, invloed afstromend hemelwater van autosnelwegen: 1
- Jaarlijks onderhoud/herstellingen aan de wegen: 1
- Overdracht provinciewegen – stand van zaken Antwerpen: 1
- Vraag aan 1700 (dossier nr. 1-285829290): 1
- Vragen commissie openbare werken, mobiliteit en energie aan minister Hilde Crevits, beleidsbrief OW 2008-2009: 1
- Winterdienst (strooizout/ijzelvrije fietspaden): 5



Wegen en Verkeer West Vlaanderen

Totaal geregistreerde meldingen in 2008: 449

Aantal geregistreerde meldingen via de Vlaamse Wegentelefoon: 27

Verkeersgebeuren:

- Lawaaihinder: 1
- scheuren door trillingen 4
- Inhaalverbod voor vrachtwagens 1
- te hoge snelheden 1

Staat van de rijweg

- Gaten en verzakkingen: 11
- Waterafvoerstelsel
- Grachten 2
- Los riooldeksel 2

Beplantingen

- Maaien graskant 1
- Fietspad 3

Werking installaties

- Verticale signalisatie 1

Aantal meldingen via briefwisseling: 93

- Staat rijweg: 42
- Netheid: 15
- Signalisatie: 9
- Staat fietspaden: 4
- Trillingen: 1
- Diversen (weersomstandigheden ea.): 22

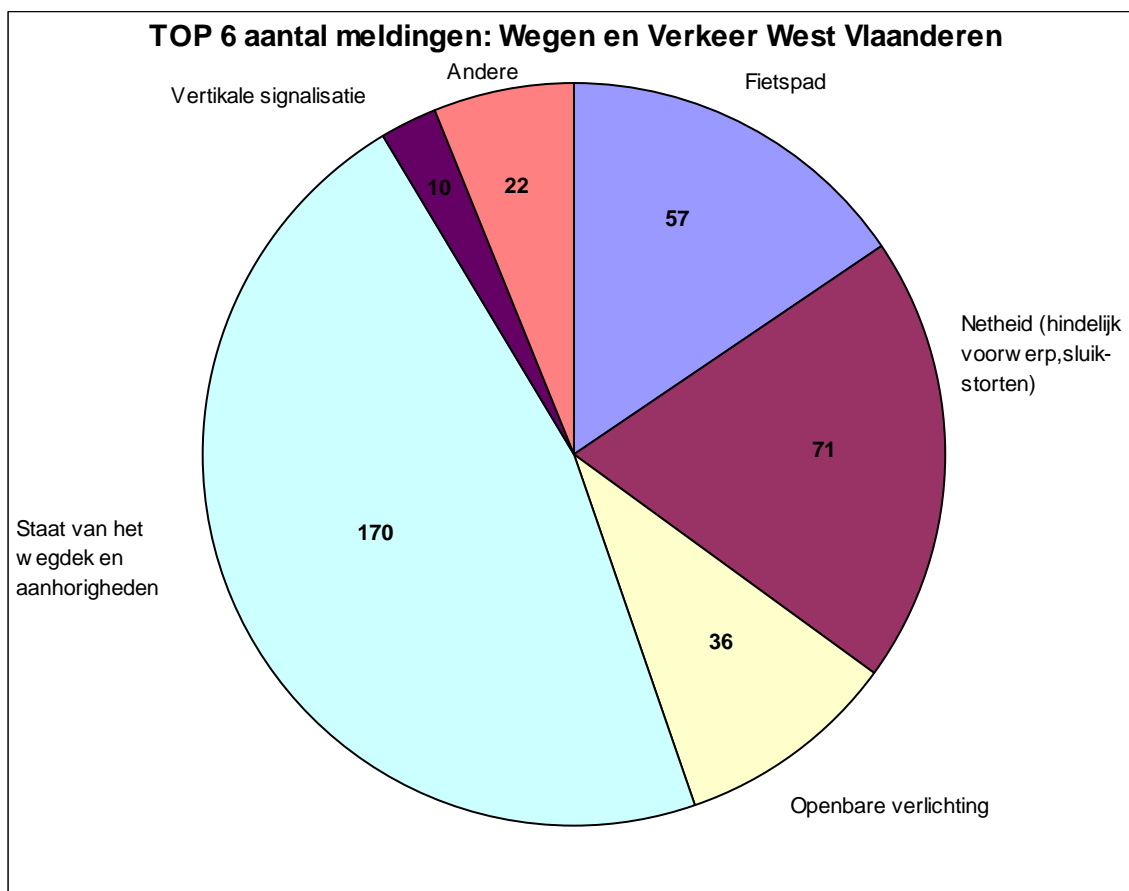
Aantal meldingen via E-mail: 210

- Rijweg: 47
- Fietspad: 22
- Veiligheidsstrook: 6
- Gaten en verzakkingen:19
- Netheid: 14
- Riolering: 2
- Verstopte buizen: 1
- Verloren materialen: 1
- Glasresten: 1
- Bomen of beplantingen zichtbaarheid: 7
- bomen of beplantingen die het verkeer hinderen:3
- Verkeerstekens: 13
- Wegwijzers: 7
- Wegmarkeringen: 4
- Oversteekplaats voor voetgangers: 1
- Gebrek aan parkeermogelijkheden: 1
- Parkeeroverlast: 2
- Driekleurige lichten: 10

- Openbare verlichting: 34
- Winterdienst: 1
- Geluidshinder: 10
- Visuele hinder: 1
- Oversteekplaats voor fietsers: 3

Aantal meldingen via E-mail meldpunt fietspaden: 119

- Sluikstorten: 1
- Gaten en verzakkingen: 21
- Netheid: 28
- Fietspad: 28
- Visuele hinder: 2
- Veiligheidsstrook: 2
- Verkeerstekens: 6
- Rijweg: 4
- Verstopte slikkers: 4
- Driekleurige lichten: 5
- Riolering: 3
- Openbare verlichting: 2
- Glasresten: 9
- Wegmarkeringen: 2
- Verloren materialen: 2



Wegen en Verkeer Antwerpen

Totaal geregistreerde meldingen in 2008: 660

Aantal geregistreerde meldingen via de Vlaamse Wegentelefoon: 52

- Afvoerstelsels: 1
- Beplantingen: 9
- Fietspaden: 1
- Kruispunten: 3
- Horizontale signalisatie: 2
- Milieubeheer: 2
- Toestand van de weg: 31
- Verkeersgebeuren: 1
- Verticale signalisatie: 1
- Andere: 1

Aantal meldingen via briefwisseling: 80

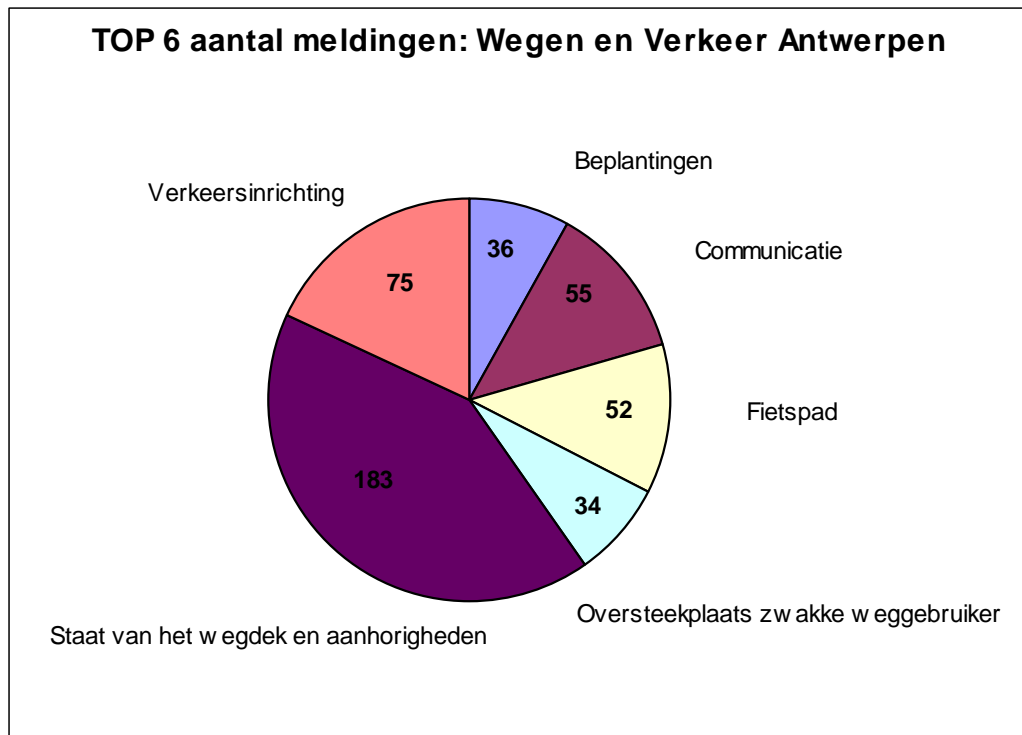
- Afvoerstelsel: 2
- Beplantingen: 4
- Communicatie: 2
- Fietspaden: 5
- Gevaarlijke punten: 2
- Horizontale signalisatie: 6
- Kruispunten: 7
- Kunstwerken: 2
- Milieubeheer: 5
- Netheid: 1
- Onderhoudsprogramma: 1
- Organisatie: 1
- Oversteekplaatsen: 5
- Parkeren: 1
- Toestand van de weg: 7
- Vergunningen en adviezen: 2
- Verkeersbeheer: 1
- Verkeersgebeuren: 4
- Verkeersinrichting: 7
- Verkeerslichten: 1
- Verticale signalisatie: 4
- Wegeniswerken: 4
- Andere: 6

Aantal meldingen via E-mail: 349

- Afstelling verkeerslichten: 1
- Afvoerstelsels: 10
- Andere: 13
- Beplantingen: 19
- Communicatie: 52
- Conflicten auto/zwakke weggebruikers: 5
- Fietspaden: 40
- Gevaarlijke punten: 4
- Horizontale signalisatie: 10
- Investeringsprogramma: 1
- Kruispunten: 39
- Kunstwerken: 5
- Milieubeheer: 7
- Milieu (geluidshinder): 1
- Netheid: 5
- Nevenbedrijven: 1
- Onbemande camera's: 1
- Organisatie: 3
- Oversteekplaatsen: 4
- Parkeren: 3
- Toestand van de weg: 76
- Vanrails: 1
- Verkeersgebeuren: 7
- Verkeersinformatie: 1
- Verkeersinrichting: 13
- Verticale signalisatie: 14
- Wegeniswerken: 9
- Wegmarkeringen: 2
- Winterdienst: 2.
- Andere: 6

Aantal meldingen via E-mail meldpunt fietspaden: 178

- Beplantingen: 4
- Boordstenen: 25
- Conflicten auto/zwakke weggebruikers: 18
- Convenanten: 1
- Horizontale signalisatie: 9
- Kruispunten: 2
- Milieubeheer: 18
- Netheid: 7
- Ontbreken van fietspad: 6
- Oversteekplaatsen: 2
- Toestand van de weg: 68
- Verkeersgebeuren: 1
- Verkeersinrichting: 1
- Verticale signalisatie: 3
- Wateroverlast: 8
- Wegmarkering: 1
- Andere: 3



Wegen en Verkeer Oost Vlaanderen

Totaal geregistreerde meldingen in 2008: 689

Aantal geregistreerde meldingen via de Vlaamse Wegentelefoon: 18

- Staat van het wegdek en aanhorigheden: 14
- Verkeersgebeuren: 1
- Waterafvoer (Slikkers/grachten/riolering): 1
- Waterstagnatie: 1
- Wegmarkeringen: 1

Aantal meldingen via briefwisseling: 68

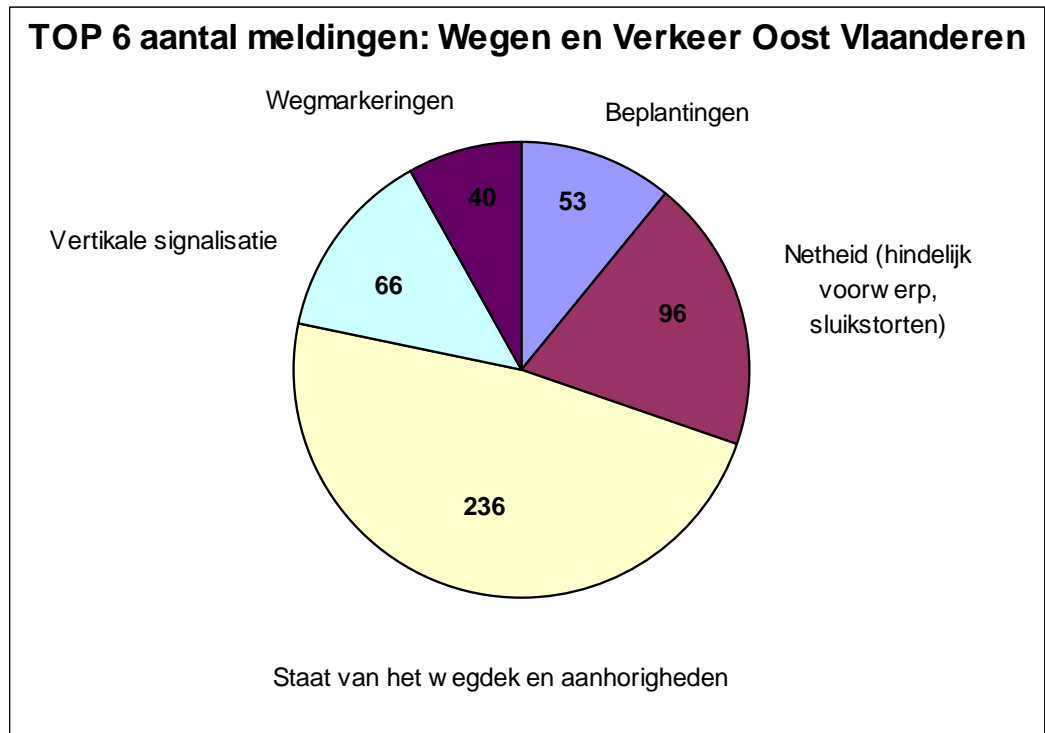
- Beplantingen: 6
- Fietspad (ontbreken/slechte indeling): 3
- Milieu: 9
- Netheid: 4
- Oversteekplaats zwakke weggebruikers: 4
- Parkeren: 3
- Staat van het wegdek en aanhorigheden: 21
- Vergunningen: 1
- Verkeersgebeuren: 3
- Verkeerslichten: 1
- Waterafvoer (Slikkers/grachten/riolering): 2
- Waterstagnatie: 1
- Wegenwerken: 3
- Wegmarkeringen: 7

Aantal meldingen via E-mail: 443

- Beplantingen: 31
- Fietspad (ontbreken/slechte indeling): 14
- Milieu: 28
- Netheid: 47
- Overgang / niveauverschil fietspad: 1
- Oversteekplaats zwakke weggebruikers: 16
- Parkeren: 11
- Staat van het wegdek en aanhorigheden: 142
- Vergunningen: 2
- Verkeersgebeuren: 24
- Verkeerslichten: 12
- Verticale signalisatie: 57
- Waterafvoer (Slikkers/grachten/riolering): 2
- Wegenwerken: 31
- Wegmarkeringen: 23
- Winterdienst/gladheid: 2

Aantal meldingen via E-mail meldpunt fietspaden: 160

- Beplantingen: 16
- Fietspad (ontbreken/slechte indeling): 14
- Hinderlijke voorwerpen: 12
- Netheid: 33
- Staat van het wegdek en aanhorigheden: 59
- Verkeerslichten: 8
- Verticale signalisatie: 9
- Wegmarkeringen: 9



Wegen en Verkeer Limburg

Totaal geregistreerde meldingen in 2008: 505

Aantal geregistreerde meldingen via de Vlaamse Wegentelefoon: 60

- Afvoerstelsels: 9
- Beplantingen: 9
- Communicatie: 1
- Fietspaden: 8
- Horizontale signalisatie: 1
- Kruispunten: 3
- Netheid: 4
- Nevenbedrijven: 1
- Openbare verlichting: 1
- Toestand van de weg: 10
- Vergunningen en adviezen: 1
- Verkeersinrichting: 1
- Verticale signalisatie: 4
- Wegeninspectie: 1
- Wegeniswerken: 6

Aantal meldingen via briefwisseling: 160

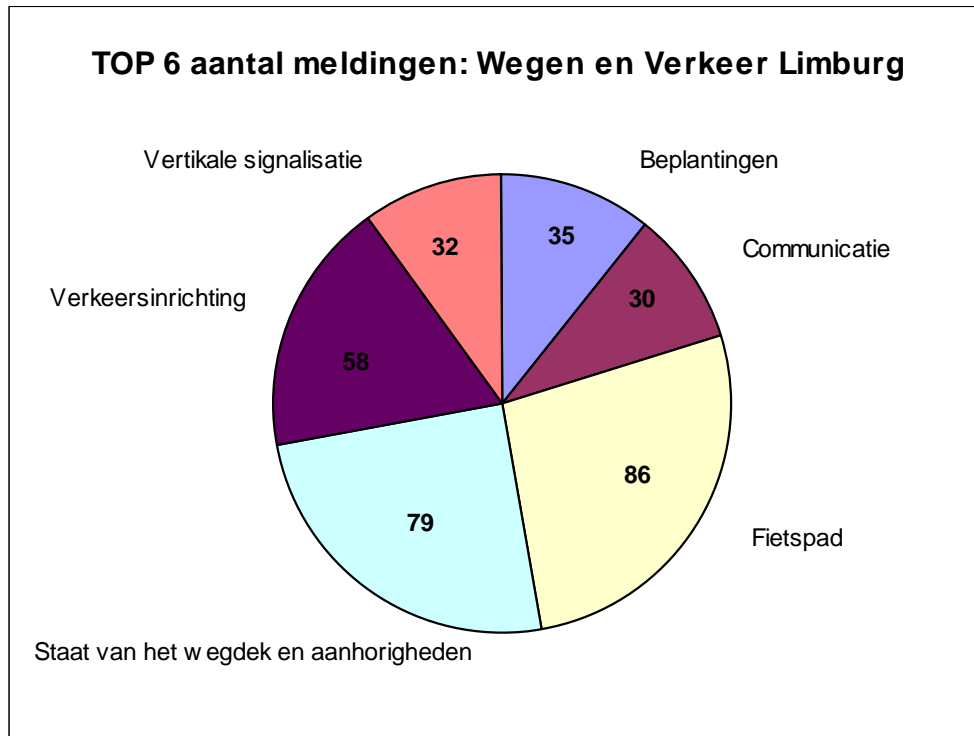
- Afvoerstelsels: 5
- Andere: 4
- Beplantingen: 11
- Bereikbaarheid: 2
- Communicatie: 6
- Conflicten auto en zwakke weggebruiker: 3
- Fietspaden: 17
- Gevaarlijke punten: 4
- Grondbeleid: 1
- Horizontale signalisatie: 3
- Investeringsprogramma: 3
- Kruispunten: 13
- Kunstwerken: 2
- Milieu: 5
- Netheid: 6
- Nevenbedrijven: 1
- Oversteekplaats: 4
- Parkeren: 6
- Personenvervoer: 2
- Toestand van de wegen: 36
- Verkeersgebeuren: 8
- Verkeersinformatie: 2
- Verkeersinrichting: 6
- Verticale signalisatie: 6
- Wegbebakening: 1
- Wegeniswerken: 3

Aantal meldingen via E-mail: 235

- Afvoerstelsels: 11
- Andere: 5
- Beplantingen: 15
- Communicatie: 21
- Convenanten: 3
- Fietspaden: 18
- Gevaarlijke punten: 11
- Horizontale signalisatie: 9
- Kruispunten: 15
- Kunstwerken: 4
- Milieu: 10
- Netheid: 14
- Nevenbedrijven: 3
- Onbemande camera's: 2
- Openbare verlichting: 7
- Oversteekplaatsen: 3
- Parkeren: 1
- Toestand van de wegen: 29
- Vangrails: 1
- Vergunningen en adviezen: 5
- Verkeersbeheer: 2
- Verkeersgebeuren: 14
- Verkeersinrichting: 2
- Verticale signalisatie: 22
- Wegeniswerken: 8

Aantal meldingen via E-mail meldpunt fietspaden: 50

- Fietspaden: 43
- Kruispunten: 1
- Openbare verlichting: 2
- Toestand van de wegen: 4



Wegen en Verkeer Vlaams Brabant

Totaal geregistreerde meldingen in 2008: 778

Aantal geregistreerde meldingen via de Vlaamse Wegentelefoon: 150

- Beplantingen: 14
- Fietspad (ontbreken/slechte indeling): 1
- Milieu: 4
- Netheid: 10
- Openbare verlichting: 5
- Overgang / niveauverschil fietspad: 1
- Oversteekplaats zwakke weggebruikers: 1
- Parkeren: 4
- Staat van het wegdek en aanhorigheden: 67
- Verkeergebeuren: 3
- Verkeerslichten: 8
- Verticale signalisatie: 18
- Waterafvoer (slikkers/grachten/riolering): 10
- Wegmarkeringen: 4

Aantal meldingen via briefwisseling: 158

- Beplantingen: 19
- Fietspaden (ontbreken/slechte indeling): 1
- Hinderlijke voorwerpen: 1
- Milieu: 10
- Netheid: 19
- Openbare verlichting: 1
- Overgang / niveauverschil fietspad: 1
- Oversteekplaats zwakke weggebruikers: 13
- Parkeren: 6
- Staat van het wegdek en aanhorigheden: 55
- Verkeerslichten: 1
- Verticale signalisatie: 9
- Waterafvoer (slikkers/grachten/riolering): 18
- Wegmarkeringen: 4

Aantal meldingen via E-mail: 334

- Beplantingen: 30
- Fietspaden (ontbreken/slechte indeling): 4
- Hinderlijke voorwerpen: 2
- Milieu: 13
- Netheid: 56
- Openbare verlichting: 5
- Oversteekplaats zwakke weggebruikers: 7
- Parkeren: 6
- Staat van het wegdek en aanhorigheden: 119
- Verkeerslichten: 20
- Verticale signalisatie: 44
- Waterafvoer (slikkers/grachten/riolering): 13

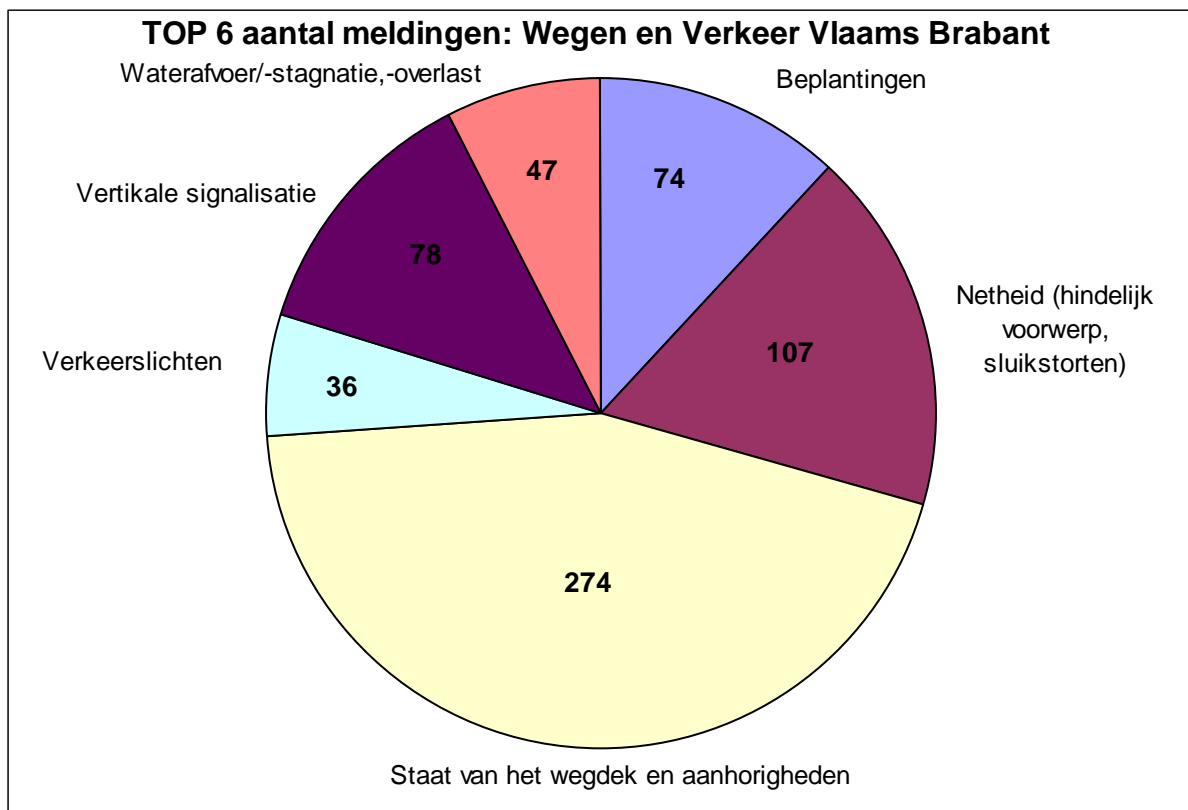
- Waterstagnatie: 1
- Wegenwerken: 9
- Wegmarkeringen: 15

Aantal meldingen via E-mail meldpunt fietspaden: 124

- Beplantingen: 11
- Fietspaden (ontbreken/slechte indeling): 4
- Hinderlijke voorwerpen: 5
- Netheid: 14
- Openbare verlichting: 2
- Overgang / niveauverschil fietspad: 16
- Oversteekplaats zwakke weggebruikers: 2
- Parkeren: 4
- Staat van het wegdek en aanhorigheden: 32
- Verkeerslichten: 7
- Verticale signalisatie: 7
- Waterafvoer (slikkers/grachten/riolering): 1
- Waterstagnatie: 4
- Wegenwerken: 3
- Wegmarkeringen: 11
- Winterdienst/gladheid: 1

Aantal meldingen via E-mail / kabinet: 2

- Oversteekplaats zwakke weggebruikers: 1
- Staat van het wegdek en aanhorigheden: 1



Elektriciteit en Mechanica Gent

Totaal geregistreerde meldingen in 2008: 11215

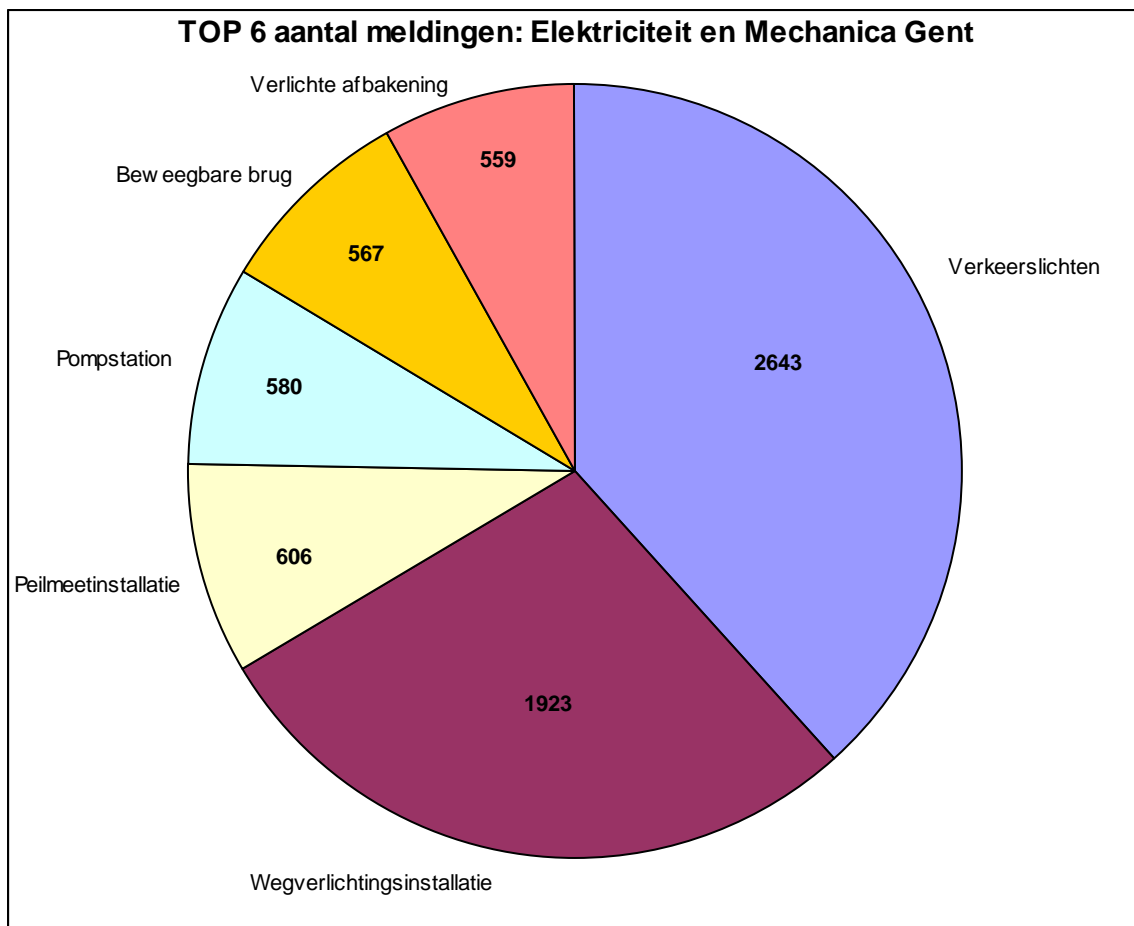
Aantal geregistreerde meldingen op de Permanente wachtdienst van EMG in ABBAMelda opgesplitst naar type installatie (periode 01/01/08 tot en met 01/12/08): 11076.

- Verkeerslichten: 2626
- Wegverlichtingsinstallatie: 1885
- Verkeersregelaar: 507
- Automatische Zone 30 Borden: 118
- Voertuigtelpost: 300
- Veranderlijke Signalisatieborden: 342
- Praatpaal: 205
- Verlichte afbakening: 559
- Apparatuur Roodlicht en Snelheids-Camera's: 62
- Gesloten TV-circuit: 417
- Teletransmissieverbinding - Trunk/ SDH Knoop: 99
- Afstandsbewaking: 337
- Automatische Incidentendetectie: 0
- Autosnelweg: 44
- Peilmeetinstallatie: 606
- Sluis of Sluizencomplex: 414
- Tunnelverlichting: 9
- Beweegbare brug: 567
- Gewestweg: 17
- Verkeersgeleidingssysteem: 3
- Ringweg: 11
- Bi-flash installatie: 45
- Toegangscontrole DTN-Cabines: 24
- Asweger: 34
- Telefooninstallatie: 33
- Beïnvloeding door Openbaar Vervoer: 68
- Knipperlicht: 31
- Verlichte Voetgangersoversteekplaats: 17
- Elektrische Uitrusting DTN-Cabine, Gebouw: 67
- Meteostation: 6
- Scheepvaartsignalisatie: 19
- Inwendig Verlichte Signalisatieborden: 95
- Pompstation: 580
- Bochtafbakening: 15
- Buitenverlichting: 63
- Stuw: 468
- Tunnelinstallaties: 232
- Laagspannings-Voedingskast/-Aansluiting: 42
- Dummy: 5
- Centrale computer: 10
- ATOS knoop: 12
- Neerslagmeetinstallatie: 11

- No break installatie/UPS: 2
- Klimatisatie: 7
- IP-netwerken/telematica: 4
- SDH-knoop: 10
- Radioheruitzending in tunnels: 6
- Hoogspanningsvoedingscabine: 32
- Kabelknoop: 10

Aantal geregistreerde meldingen op het centrale secretariaat van de afdeling (periode 01/12/07 tot en met 01/12/08): 139 meldingen (en 37 vragen om info geregistreerd in de databank)

- Schade (rechtzaken, schadeberekening, beschadigingen aan het kabelnet of telefoonnet): 38
- Wegverlichting: 38
- Verkeerslichten: 17
- Kunstwerken: 12
- Flitspalen: 5
- Signalisatie: 4
- Tunnels: 2
- Andere: 23



Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

Totaal geregistreerde meldingen in 2008: 12705

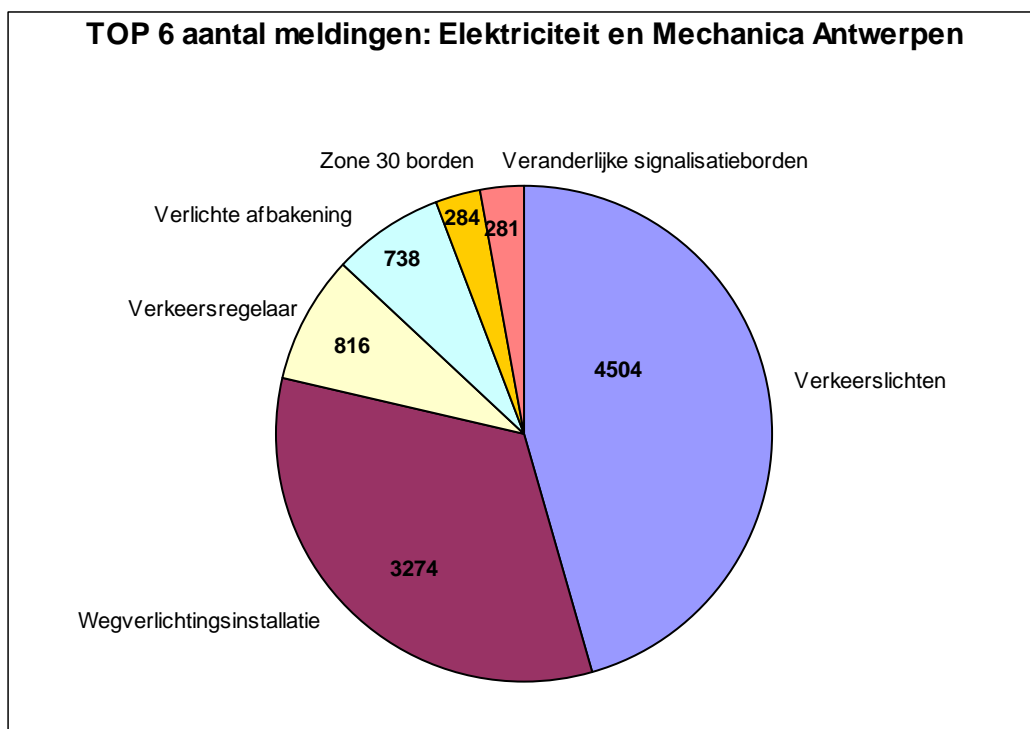
Aantal geregistreerde meldingen op de Permanente wachtdienst van EMA in ABBAMelda opgesplitst naar type installatie (periode 01/01/08 tot 01/12/08): 12554.

- Verkeerslichten: 4472
- Wegverlichtingsinstallatie: 3159
- Verkeersregelaar: 816
- Automatische zone 30 borden: 284
- Veranderlijke signalisatieborden: 281
- Voertuigtelpost: 261
- Praatpaal: 253
- Verlichte afbakening: 738
- Apparatuur RLC en SNC-camera's: 240
- Gesloten tv-circuit: 195
- Teletransmissieverbinding - trunk: 174
- Oproep voor wegbeheerder - Autosnelweg: 159
- Afstandsbewaking: 144
- Automatische incidentendetectie: 147
- Sluis of sluizencomplex: 113
- Peilmeetinstallatie: 94
- Tunnelverlichting: 115
- Koppelvlak Verkeerscentrum: 72
- Oproep wegbeheerder - Gewestweg: 74
- Beweegbare brug: 65
- Lift / scheepslift: 66
- Oproep wegbeheerder - Ringweg: 51
- Verkeersgeleidingssysteem: 45
- Mobiele detectie- en waarschuwing: 50
- Meetkanaal/toestel-VMM: 36
- Verkeerssignalisatie rampenplan: 34
- Coördinatiesysteem verkeerslichten: 31
- Telefooninstallatie: 32
- Toegangscontrole DTN-cabines: 29
- Asweger: 28
- BI-FLASH installatie: 31
- Beïnvloeding door openbaar vervoer: 23
- Meteostation: 25
- Knipperlicht: 29
- Pompstation: 34
- Verlichte voetgangersoversteekplaats: 16
- Scheepvaartsignalisatie: 14
- Elektrische uitrusting DTN-cabine, gebouw: 13
- Inwendig verlichte signalisatieborden: 14
- Winterdienst: 9
- Verdwijnpaal: 8
- Communicatie module VMM: 6

- Stuw: 6
- Tunnelinstallaties: 7
- RTU: 5
- Laagspannings - voedingskast/ -aansluiting: 5
- Buitenverlichting: 5
- Bochtafbakening: 8
- Centrale computer: 7
- SDH-knoop: 6
- Onbekend: 6
- ATOS-KNOOP: 2
- NO-BREAK installatie / UPS: 6
- Klimatisatie: 3
- Neerslagmeetinstallatie: 2
- IP-netwerken telematica: 2
- Radioheruitzending in tunnels: 1
- Kabelkop: 1
- Automatische deuren en poorten: 2
- Portieken en masten wegverlichting: 2
- Hoogspanningsvoedingscabine: 1

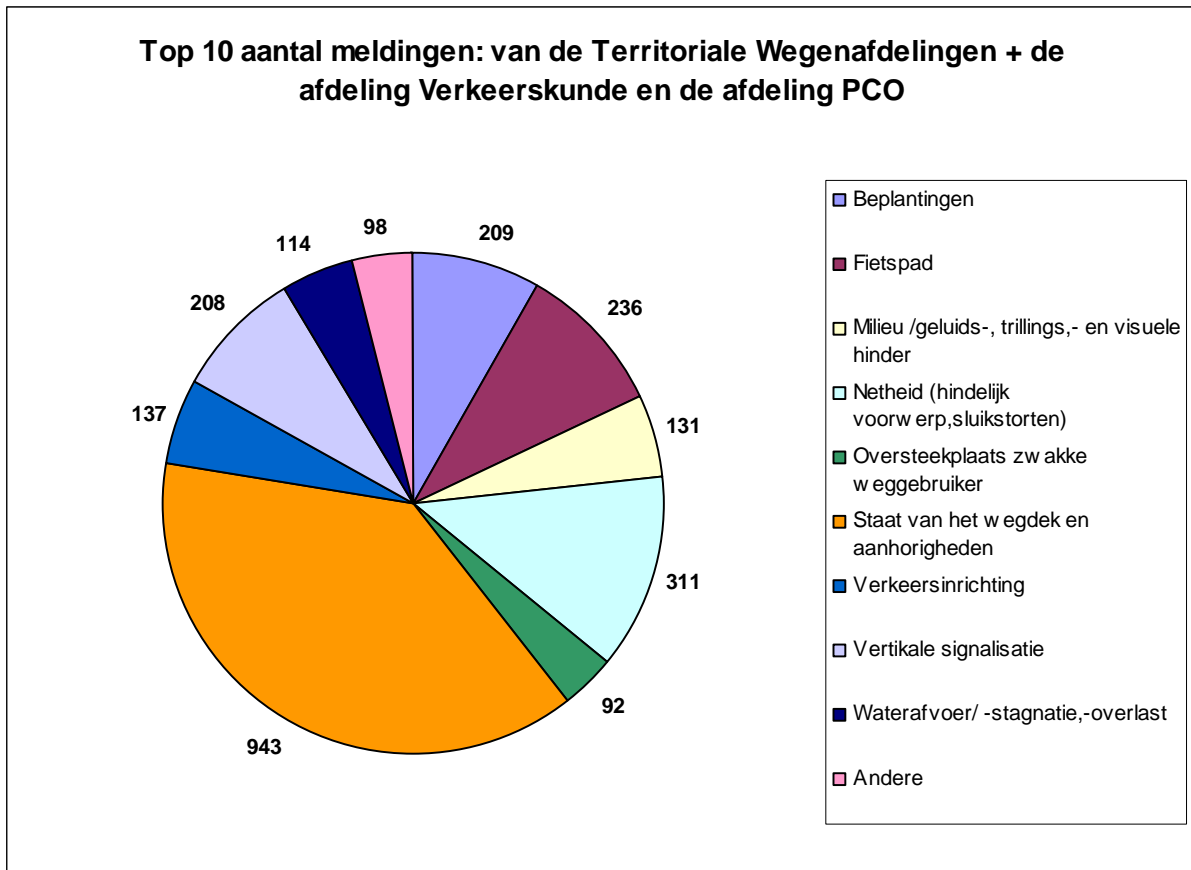
Aantal geregistreerde meldingen op het centrale secretariaat van de afdeling (periode 01/01/08 tot en met 30/11/08): 151 meldingen

- Defect aan de wegverlichting: 115
- Verkeerslichten: 32
- Tunnels: 2 (meer bepaald over de verlichting in de tunnels)
- Lift: 1
- Signalisatie: 1



Totaal overzicht aantal meldingen van de Territoriale Wegenafdelingen + de afdeling Verkeerskunde en de afdeling PCO.

	WA	WWV	WOV	WL	WVB	VK	PCO	TOTAAL
Bepplantingen	36	11	53	35	74			209
Bereikbaarheid				2				2
Beschadigde kopmuren								0
Bushalte								0
Communicatie	55			30				85
Convenanten	1			3				4
Dode dieren								0
Fietspad	52	57	31	86	10			236
Horizontale signalisatie	27			13				40
Investeringsprogramma	1			3				4
Inwendig verlichte borden								0
Kunstwerken	7			6				13
Milieu /geluids-, trillings- en visuele hinder	33	19	37	15	27			131
Netheid (hinderlijk voorwerp, sluikestorten)	13	71	96	24	107			311
Nevenbedrijven	1			5				6
Onbemande camera's	1			2				3
Onderhoudsprogramma	1							1
Openbare verlichting		36		10	13			59
Organisatie	4							4
Overgang/niveaunderskil (boordstenen)	25		1		18			44
Oversteekplaats zwakke weggebruiker	34	4	20	10	24			92
Parkeren	4	3	14	7	20			48
Staat van het wegdek en aanhorigheden	184	170	236	79	274			943
Veiligheidsstrook		8						8
Vergunningen en adviezen/grondbeleid	2		3	7				12
Verkeersgebeuren	5	2		22				29
Verkeersinrichting	79			58				137
Verkeerslichten	2	15	21		36	1		75
Verticale signalisatie	22	10	66	32	78			208
Voetpad								0
Waterafvoer/ -stagnatie, -overlast	21	14	7	25	47		1	114
Wegeninspectie				1				1
Wegeniswerken	13		34	17	12			76
Wegmarkeringen	3	6	40		34			83
Winterdienst	2	1	2		1		5	6
Andere	32	22	28	13	3		8	98
TOTAAL	660	449	689	505	778	1	14	3096



Conclusie:

Het totaal aantal geregistreerde en opgevolgde meldingen volgens de ISO-procedure 9001:2000 "Klachten- en meldingenmanagement" en conform het klachtendecreet binnen het Agentschap AWV bedraagt 27016.

KLACHTEN: 240

MELDINGEN: 27.016

ALGEMEEN TOTAAL AWV: 27.235

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	82

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	82
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	0

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:	0
	mail:	82
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	82
	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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Geen drastische wijzigingen tov de voorgaande jaren.

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 verbeteringen werden indien mogelijk onmiddellijk opgelost of meegenomen in de geplande aanpassingen. Verbeteringen werden doorgevoerd aan de website: de performantie, de tekstuele inhoud, de kaart, de camerabeelden,...

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Geen wijzigingen

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Afdeling Algemene Technische Ondersteuning, Afdeling Betonstructuren, Afdeling Metaalstructuren**

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
 - het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
 - het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
-
- 1 deels ongegronde klacht
 - 1 deels onopgeloste klacht
 - 1 inzake de actieve dienstverlening

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Bespreking: Bij een opdracht betreffende de afpaling van de stuw IJzerkotmolen, gelegen te Zwalm, en de bijhorende toegangsweg bleek bij de eerste uitzetting dat bij de omzetting van Lambert 50 naar Lambert 72 volgens de transformatieparameters van het NGI er een tegenspraak was. De omzetting de Lambert 50 coördinaten werd na controle met aanpalende gebouwen, verfijnd en bijgestuurd, waarbij de palen verplaatst werden. Op het bijhorende plan er een typefout gebeurd, waarbij een cijfer niet meer klopte. Deze fout werd weer rechtgezet. Deze fout werd binnen de maand rechtgezet.

Evaluatie: De fout werd op korte termijn rechtgezet door beide partijen (afdeling ATO en de VMM) na overleg met een onafhankelijke landmeter en controle in situ. De gemaakte fout werd nadien gebruikt door de burger om dringende en geplande werkzaamheden van de VMM te verhinderen. Daardoor is deze klacht enkel betreffende de fout gemaakt door ATO afgehandeld en afgesloten, maar is deze nog steeds openstaand bij de VMM omwille van het dossier, waarbij de burger betrokken is en waaruit de klacht is voortvloeit.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

nv De Scheepvaart, Havenstraat 44, 3500 Hasselt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	24
	meer dan 45 dagen:	2
	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:	26
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	9
	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:	26

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:	26
	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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Bij nv De Scheepvaart worden vooral klachten genoteerd inzake:

- ongelijke behandeling van de schippers aan de sluisen;
- auto's (en andere voertuigen) die, al dan niet met vergunning op het jaagpad rijden.
- de slechte staat van de infrastructuur

Ongelijke behandeling van de schippers aan de sluisen:

De binnenvaart is niet langer de romantische sector waar tijd niet zo belangrijk was. Een schipper is nu een binnenvaartondernemer die zoveel mogelijk moet varen om de dure investeringen in zijn schip rendabel te maken. Wachttijden aan de sluisen zijn dan vervelend, maar nog vervelender is het als de schipper zich onheus behandeld voelt door het sluispersoneel.

Het scheepvaartverkeer wordt gereguleerd door een reglement dat goed gekend is bij de schippers. Daarnaast probeert nv De Scheepvaart de beschikbare sluiscapaciteit zo goed mogelijk te benutten, zodat zoveel mogelijk schepen kunnen worden geschut.. Ook op dit vlak heeft de informatica zijn intrede gedaan en via de sluisapplicatie kan de bedienaar het hoogst mogelijke rendement halen aan de sluis, wat voor alle schippers tot een hoger rendement leidt.

Toch zijn er regelmatig conflicten doordat individuele schippers zich benadeeld voelen, wat soms leidt tot woordenwisselingen met het personeel en wat uiteindelijk uitmondt in een schriftelijke klacht.

Auto's (en andere voertuigen) die, al dan niet met vergunning op het jaagpad rijden.

De jaagpaden langs de kanalen die vroeger gebruikt werden om schepen voort te trekken werden op vele plaatsen verhard en worden vooral bij mooi weer zeer intensief gebruikt door fietsers en wandelaars, maar ook door werknemers die deze jaagpaden gebruiken om hun verplaatsingen van en naar het werk met de fiets te doen. Deze jaagpaden zijn echter ook technische wegen die door de personeelsleden van nv De Scheepvaart worden gebruikt voor het onderhoud van de kanalen en voor de controle van het verkeer op de kanalen. Daarnaast moeten ook aannemers die onderhoudswerken uitvoeren aan de kanalen deze jaagpaden gebruiken. Al de voornoemde personen kunnen van nv De Scheepvaart een vergunning krijgen om de jaagpaden te gebruiken, en dergelijke vergunning kan ook worden afgeleverd aan personen die een gegronde reden hebben om hun voertuig te gebruiken op het jaagpad, bijvoorbeeld een visser met een ernstige handicap.

Uiteraard wordt het jaagpad ook gebruikt door voertuigen zonder vergunning.

De klachtenbehandelaar krijgt dus regelmatig klachten van fietsers die het alleenrecht opeisen om het jaagpad te gebruiken, en er zich blijkbaar niet van bewust zijn dat er inderdaad mensen de toelating hebben om met hun voertuig de jaagpaden te gebruiken. In de behandeling van de klacht maken we onder meer dit aspect duidelijk.

Slechte staat van de infrastructuur

Burgers en schippers melden regelmatig mankementen aan de infrastructuur. Alhoewel dit dikwijls als een klacht wordt geformuleerd, blijkt dat men in feite nv De Scheepvaart wil informeren. Zodra de vennootschap te kennen geeft iets te willen doen aan het mankement is de burger of de schipper tevreden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

- klachten op de sluizen

Sedert meerdere jaren geven we aan de bedienaars van de sluizen opleidingen in klantvriendelijkheid en klantgerichtheid. Wellicht zijn eveneens acties naar de schippers noodzakelijk, bijvoorbeeld meer informatie geven over de procedures die moeten worden gevolgd bij het versassen van schepen.

- rijden op het jaagpad

We hebben er de eigen personeelsleden duidelijk op gewezen dat ze de reglementering ter zake moeten volgen, dat wil zeggen dat men niet langer op een jaagpad mag rijden met een voertuig dan strikt noodzakelijk is. Aan onze personeelsleden werd eveneens gevraagd om regelmatig controles uit te voeren om na te gaan of de voertuigen op het jaagpad over een vergunning beschikken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Ik heb in de loop van 2008 de klachtenbehandeling overgenomen van een collega die langdurig met ziekteverlof is. De klachten worden volgens de geldende procedure afgehandeld. In de mate van het mogelijke probeer ik ook in telefonisch contact te komen met de klager. Door het loutere contact blijkt de klacht in bijna alle gevallen in belang af te nemen, en is de klager tevreden dat er iemand naar hem/haar luistert.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Waterbouwkundig Laboratorium

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:	2-3 dagen

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 Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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:	
Deugdelijke correspondentie:	1
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
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:	2
	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.

Alle ontvangen klachten werden als gegrond beoordeeld en werden ook opgelost.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De ontvangen klachten in 2008 zijn van kleine aard. De oplossingen werden dan ook meestal de dag zelf doorgevoerd zodat de klacht meteen afgehandeld werd. Het gaat dan om een vraag die niet beantwoord werd binnen een correcte termijn, over gegevens die niet correct gevalideerd werden voordat dit aan de klant werd doorgestuurd en over een brief van de klant die zoek geraakt werd zodat niet op zijn vraag geantwoord werd.

Al deze klachten werden desondanks met de nodige ernst en prioriteit behandeld en 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?

In 2008 werden stappen gezet naar een uniforme afhandeling van registratie en afhandeling van klachten. Door middel van een kwaliteitssysteem worden deze beter geregistreerd en opgevolgd dan voorheen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure beschrijft de registratie van de klachten en de afhandeling ervan en is ingevoerd sinds juni 2008. De klachten worden intern gecommuniceerd naar het management waar voorstellen tot oplossing worden opgesteld. Indien een klacht niet binnen 5 dagen kan opgelost worden, wordt de klager verwittigd dat zijn/haar klacht ontvangen is en behandeld wordt.

De afhandeling van de klacht wordt opgevolgd door de kwaliteitsverantwoordelijke en wordt maandelijks gecommuniceerd naar het management tijdens de managementvergadering zolang de klacht niet volledig afgehandeld 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 2008 over uw klachtenmanagement

Waterwegen en Zeekanaal NV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	48

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	44
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	16

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:	1
	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	45
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	21

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	20
	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:	3

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	2
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	26
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:	16
	mail:	29
	telefoon:	2
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	29
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	9
	andere kanalen:	5

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 wordt gesteld.

2. Inhoud van de klachten

In het jaar 2008 werden er bij Waterwegen en Zeekanaal NV (verder 'W&Z' genoemd) 48 klachten ontvangen, wat een lichte stijging betekent ten opzichte van 2007.

Van deze klachten werden er 45 ontvankelijk verklaard en behandeld door de klachtenbehandelaars van W&Z. 3 klachten werden onontvankelijk verklaard omdat het aangehaalde probleem niet tot de bevoegdheid van W&Z behoorde of omdat de klacht betrekking had op het algemeen beleid en regelgeving.

Het merendeel van de klachten sluit aan bij de voornaamste taken en bevoegdheden van de drie territoriale afdelingen van W&Z.

De ontvankelijke klachten kunnen, zoals de voorgaande jaren, hoofdzakelijk worden ingedeeld onder de categorie goede uitvoeringspraktijk. De focus ligt op domeinbeheer en infrastructuurwerken enerzijds en op de bediening van de kunstwerken anderzijds, zowel vanuit het oogpunt van de scheepvaart als van de gewone weggebruiker. Een beperkt aantal klachten heeft betrekking op geluidsoverlast en vergunningen. Een enkele klacht werd ingediend wegens onheuse bejegening en één klacht aangaande overeenstemming met het recht. Een beperkt aantal klachten had betrekking op actieve dienstverlening.

De klachten worden hierna ingedeeld in de volgende categorieën:

- A) 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.
- B) Onheuse bejegening
- C) Actieve dienstverlening
- D) Overeenstemming met het recht

A) Goede uitvoeringspraktijk (41)

1. Instandhoudings-, herstellings- en infrastructuurwerken:

1. Ten gevolge van wegeniswerken in opdracht van W&Z aan de brug te Tisselt over het Zeekanaal Brussel-Schelde diende een omleiding voorzien te worden om de verkeersstroom in goede banen te leiden.

Voor een burger die als buurtbewoner met deze omleiding geconfronteerd werd, leek het alsof men dit niet goed had voorbereid en een aantal belangrijke elementen over het hoofd had gezien. In realiteit echter hadden de verschillende betrokken overheden

en de aannemer ruim op voorhand alle mogelijke scenario's onder de loep genomen en daaruit hetgeen geselecteerd dat het minste hinder zou opleveren enerzijds en de meest optimale verkeersstroom zou genereren anderzijds. Dat dit voor alle betrokkenen enige hinder veroorzaakt, is evident, doch er was alles aan gedaan om deze hinder te minimaliseren.

Ongegrond.

2. Een buurtbewoner diende een klacht in over drijfvuil in de samenloop Schelde-Leie nabij de Portus-Ganda te Gent.
Het drijfvuil werd dadelijk verwijderd door de onderhoudsaannemer.

Geground en opgelost.

3. Er kwamen klachten van buurtbewoners over het onderhoud van het Zuidervaartje aan de Mouterie. Enerzijds werd geklaagd over het onvoldoende maaien van de oevers, anderzijds werd geklaagd over stank, overmatig afval en slibvuil.

De oevers werd gemaaid en dit werd meegedeeld aan de betrokkenen. De volgende jaren zal dit worden opgenomen in de jaarplanning.

Er werden, in de mate van de technisch en budgettaire mogelijkheden, acties ondernomen om de vervuiling te remediëren. Het wegruimen van het afval werd voorzien in het bestek onderhoud.

De boompjes zullen opnieuw een vormsnoei krijgen, de steunpalen zullen worden verwijderd en de dode of afgekraakte bomen vervangen via het groenonderhoud. Uitvoering is voorzien vóór 31/03/2009.

Geground en deels opgelost.

4. Een inwoner van Tisselt maakte zich zorgen over wat er zou gebeuren met het wegverkeer in de dorpskern op het moment dat Aquafin zou beginnen met het aanleggen van nieuwe riolering aldaar. Hij beklagde zich tevens over het feit dat de lokale politie, naar zijn mening, onvoldoende controles uitvoerde op het vrachtverkeer in de dorpskern.

Aan de klager werd geantwoord dat W&Z geen antwoord kon bieden op de op dat moment hypothetische vraag over de rioleringswerken aangezien het aan de bouwheer of desgevallend de aannemer is om bij het plannen van de werken in concreto te bekijken welk alternatief met betrekking tot het omleiden van het wegverkeer het meest aangewezen is.

Voor wat betreft het uitvoeren van controles door de lokale politie is W&Z uiteraard niet bevoegd.

Ongegrond.

5. Via de Vlaamse Ombudsdienst werd een klacht ingediend over onteigeningen in het kader van het Sigmoplan. De opmerkingen van de klager werden opgenomen en besproken in een overlegvergadering. De termijn die werd vermeld in de klacht, bleek niet te kloppen.

Ongegrond.

6. Er werd via de Stad Mechelen een klacht ontvangen i.v.m. de duur van de werken aan de Keldermansvest, het verdwijnen van de bomen en de parkeerproblemen tengevolge van de werken.

De Stad Mechelen zal na de werken de Keldermansvest, inclusief bomen, heraanleggen. Tevens werd om begrip van de bewoners gevraagd aangezien de werken worden uitgevoerd ter bescherming tegen overstromingen, dus de werken zijn ook in het voordeel van de bewoners.

Deels gegrond, verder te herstellen.

7. Een burger van Mechelen diende een klacht in over de werken aan de Keldermansvest. Er is meegedeeld dat de keuze van de uitvoeringswijze en de verantwoordelijkheid voor eventuele schadegevallen bij de aannemer liggen. De opmerkingen van de klager werden tevens op een werfvergadering besproken.

Deels gegrond, voldoende hersteld.

8. Een toervaartoperator klaagde over te weinig diepgang vanaf Gent-Centrum tot Deinze. Het te baggeren stuk werd ingeschoven in het baggerprogramma zone Baarleveer-Astene. De diepgang werd gecontroleerd en baggerwerken werden opgestart.

Gegrond en opgelost.

9. Een schipper diende een klacht in over onvoldoende signalisatie langs de vaarweg ter hoogte van de Blaarmeersespoorbrug. De signalisatie was aanvankelijk minder afdoend. De aannemer heeft daarom de vervanging voorzien door TL-lampen. Er kwamen geen andere klachten meer. De andere vormen van aankondiging, zoals bericht aan de schipperij en radiomeldingen, waren zeker correct.

Deels gegrond en opgelost.

10. Er werd geklaagd over het plaatsen van peilbuizen in een weide. Nazicht wees uit dat de eigenaars vooraf op de hoogte werden gebracht volgens de geëigende en wettelijke procedures. Er werd opnieuw contact opgenomen met de eigenaars en hun akkoord werd bekomen.

Ongegrond.

2. Domeinbeheer:

Groenbeheer:

11. Er werd via een gemeentebestuur een klacht ontvangen van een landbouwer over bloeiende distels langs het Leopoldkanaal. Nazicht wees uit dat er sommige locaties niet afdoende of te laat behandeld werden. Via het district zal de opdracht gegeven worden om in 2009 de distelbestrijding eerder aan te vatten.

Gegrond en opgelost.

Voetpad / jaagpad / fietspad:

12. Via het Meldpunt Fietspaden ontving W&Z een klacht over de signalisatie en de staat van de fietspaden ter hoogte van de Oude Boulevardbrug te Puurs over het Zeekanaal Brussel-Schelde. Volgens verzoeker was de signalisatie onvoldoende

duidelijk en lag er veel vuil op de fietspaden langs de brug, wat voor fietsers een gevaarlijke situatie genereerde.

Voor wat betreft de belijning diende vastgesteld te worden dat deze pas enkele weken voordien volledig was herschilderd en dus voldoende duidelijk was. Er was daarnaast inderdaad sprake van wat vuil op de fietspaden, afkomstig van het plaatselijke werfverkeer n.a.v. de bouw van de Nieuwe Boulevardbrug, maar dit was zeker niet van die aard om te kunnen spreken van overlast.

Ongegrond.

13. Via de gemeente Wetteren werd een klacht ingediend dat het jaagpad langs de Schelde te Wetteren niet skeelervriendelijk is.

Er werd geantwoord dat het jaagpad een dienstweg is ten behoeve van het beheer van de waterweg en dat het jaagpad onderhouden wordt zodat het in goede staat is voor zijn normale functie. Het jaagpad is immers niet bedoeld voor skeelers.

Ongegrond.

14. Er werd een klacht ingediend over het jagen op het jaagpad langs de Schelde te Melle en over hondenpoep op het jaagpad.

Uit onderzoek bij het betrokken district bleek er geen jachttoelating verleend te zijn. De lokale politie werd verwittigd en voert controle uit, zowel wat betreft het jagen als de hondenpoep.

Ongegrond.

15. In verband met de toestand van het fietspad en de bruggetjes aan de Dijle naar Nekker werd een klacht ontvangen. Het district heeft de weg opnieuw laten opvullen zodat er geen putjes meer in het wegdek zitten. De bruggen zijn echter eigendom van de NMBS.

Deels gegrond, voldoende hersteld.

16. Een fietser klaagde over de slechte en onveilige toestand van het jaagpad langs de Bovenschelde en van het jaagpad onder de Lotharingebrug. De klacht betrof, enerzijds, de hinder tengevolge van grote waterplassen bij regenweer en, anderzijds, de besmeurde toestand van het jaagpad als gevolg van vervoer van grond van en naar een aanliggende steenbakkerij.

Het vermijden van stagnerend water wordt inmiddels verholpen door tweemaal per jaar de berm langs het jaagpad landwaarts te verlagen.

De firma werd aangesproken voor het verwijderen van het slijk. Er werd tevens gewezen op de technische vergunningsvoorwaarden m.b.t. het maximaal reduceren van het vuil op het jaagpad die aan de steenbakkerij werden opgelegd voor het laden en lossen. Door de firma werden spoedig acties ondernomen om het jaagpad grondiger te reinigen, zoals het installeren van een bandenwascentrale en het verharderen van een deel van hun terrein waar de vrachtwagens rijden.

Het dossier werd verder opgevolgd. Niettemin kwam er in het najaar van 2008 opnieuw een klacht van dezelfde persoon omtrent de slijkvorming na aanvoer door vrachtwagens. Uit onderzoek blijkt dat het vuil niet veroorzaakt werd door een vrachtwagen van de firma en valt dus niet uit te maken wie de veroorzaker ervan was. Het district zorgde ervoor dat eind oktober het jaagpad opnieuw werd gereinigd.

Gegronnd en opgelost.

17. Een fietser diende een klacht in over de slechte, onveilige toestand van het jaagpad langs de Schelde tussen Gavere en Semmerzake, o.a. omwille van het opduwen van het wegdek door boomwortels.

Deze toestand komt voor bij meerdere jaagpaden en werd reeds in kaart gebracht. Voor 2009 worden de budgettaire mogelijkheden voorzien om de ergst getroffen zones aan te pakken. In de daaropvolgende jaren worden de resterende zones hersteld.

Gegronnd en deels opgelost.

18. Via het gemeentebestuur dienden inwoners van Zwevegem een klacht in over de onveiligheid van een jaagpad omwille van te hoge grasgroei.

Er werd aan de onderhoudsaannemer de opdracht gegeven om het jaagpad te herstellen en te effenen.

Gegronnd en opgelost.

19. Een fietser klaagde over resterend steenslag op het fietspad ter hoogte van de sasbrug te Izegem als gevolg van renovatiewerken aan deze brug.

Het vegen van het fietspad werd, samen met nog enkele kleine werken, uitgevoerd door het district.

Gegronnd en opgelost.

20. Er werd een klacht ontvangen van een fietser over de slechte toestand van de fietswegel langs het Kanaal Nieuwpoort-Duinkerken door de aanwezigheid van schapen en de afwezigheid van asfaltering op een bepaalde strook met een lekke band als gevolg.

Het onderhoud van de berm en de paden langs dit Kanaal wordt voorzien door begrazing van schapen, die in de voorziene zone worden gehouden door middel van veeroosters in de weg.

De betreffende strook kan niet worden geasfalteerd op vraag van de Afdeling Natuur wegens de aanwezigheid van een zeldzame plant.

Ongegronnd.

21. Een anonieme fietser uitte een klacht via de lokale politie van Veurne. De klacht betrof het blijven liggen van snoeiafval na een onderhoudsbeurt van struiken op het fietspad. Het afval werd verwijderd na het weekend, volgend op de snoeiwerken. Dit werd gemeld aan de lokale politie. Doch de klacht werd, na overweging met de lokale overheid, als niet gegronnd beschouwd.

Ongegronnd.

22. Een buurtbewoner beklagde zich over de verwilderde toestand naast het fietspad op het gedempte deel van de Franse Vaart.

De aannemer van de groendienst / onderhoud werd de opdracht gegeven om de strook op te kuisen tegen eind september – oktober.

Gegronnd en opgelost.

Bediening van bruggen:

23. Een schipper was van mening dat hij vrij lang had moeten wachten op de bediening van een brug en dat hij daardoor kostbare tijd was verloren. Het is weliswaar zo dat het Zeekanaal Brussel-Schelde 24/24 en 7/7 bediend wordt, doch tussen 22u. en 6u. gebeurt dit in het kader van een efficiënte personeelsinzet voor een aantal kunstwerken door een mobiele ploeg.

Aangezien deze eerst een aantal schepen in opvaart diende door te laten te Grimbergen, impliceerde dit dat ze pas in tweede instantie de brug te Vilvoorde kon gaan bedienen, alwaar de klager zich bevond. Dit is inherent aan de bedieningsregeling.

Ongegrond.

24. Een inwoner van de gemeente Grimbergen was van mening dat bij het bedienen van de Verbrande Brug onvoldoende rekening werd gehouden met het wegverkeer en dat de brug, in zijn ogen, “zonder boe of ba” werd opgehaald telkens er zich een schip aandiende. Vooral in de spitsuren zorgde dit voor aanzienlijke filevorming in beide richtingen. Volgens de klager was het alsnog aangewezen om tijdens de spits de scheepvaart stil te leggen omdat een half uur vertraging op hun “wekenlange” trajecten toch geen verschil zou maken.

W&Z heeft hierop geantwoord dat er wel degelijk duidelijke instructies van toepassing zijn op het bedienen van de Verbrande Brug om maximaal rekening te houden met de verschillende vervoersmodi. Zo zijn er bijvoorbeeld een aantal ijkpunten die bepalen wanneer de brug dient opgehaald te worden bij naderende scheepvaart om, binnen bepaalde veiligheidsmarges uiteraard, een minimum aan filevorming te veroorzaken. Daarnaast ging de klager er verkeerdelijk vanuit dat de binnenscheepvaart wekenlange trajecten aflegt en dat enige vertraging later makkelijk ingelopen kan worden. Het is echter zo dat veruit de meeste scheepvaart op het Zeekanaal Brussel-Schelde zich verplaatst tussen Antwerpen en Brussel en vice versa en dat deze tocht, enigszins afhankelijk van het tij op de Schelde, precies kan afgelegd worden op 1 werkdag. Een half uur of meer oponthoud heeft dus wel degelijk een aanzienlijke impact op de binnenscheepvaart.

Ongegrond.

25. Een fietser beklagde zich over de lange wachttijden en het regelmatig openstaan van de brug te Oudenaarde tussen 8u en 8u15 (spertijden schooldagen).

Het wachten werd veroorzaakt door een vloedregime. Om veiligheidsredenen is het normaal dat de brug open bleef aangezien een afvarend vaartuig op een dergelijk sterke stroming niet zomaar een halt kan worden toegeroepen. Op die manier wordt een eventuele aanvaring met het kunstwerk vermeden.

Hierop volgend deed er zich een onverwachts defect voor, waardoor de brug niet kon dalen. Dit was een samenloop van omstandigheden die niet aan de bedieningswijze was te wijten.

De klacht was wel gegrond wat de spertijden betreft. Er werd dienaangaande een nota verspreid om de spertijden te respecteren en om te zorgen voor een goede communicatie bij afwijking ervan.

Deels gegrond en opgelost.

Geluidsoverlast:

26. Een gezin, woonachtig te Willebroek, beklagde zich erover dat een binnenvaarttuig haar generator de hele nacht had laten draaien terwijl het gelegen was aan een wachtkaai. Deze generator veroorzaakte aldus de hele nacht geluidsoverlast. Het is inderdaad zo dat een wachtkaai niet bestemd is om gedurende langere perioden aan te meren. In principe mag de kaai immers enkel gebruikt worden om de eerstvolgende brugbeweging af te wachten of ingeval van calamiteiten. Gelet op de 24/24 en 7/7 bediening van het Zeekanaal Brussel-Schelde heeft de schipper dus ten onrechte een hele nacht aan de wachtkaai gelegen. Daarnaast werd een beperkt buurtonderzoek gehouden om te weten te komen hoe ernstig die geluidsoverlast door de rest van de buurt wordt ervaren. Alhoewel deze miniem bleek te zijn, werd het toch opportuun geacht een scheepvaartbericht te versturen om te wijzen op het correcte gebruik van de wachtkaai te Willebroek.

Deels gegrond en opgelost.

27. Een buurtbewoonster klaagde over geur- en lawaaihinder ter hoogte van de Mariekaai te Oudenaarde. Er werden meerdere maatregelen genomen opdat schippers zouden gebruik maken van de voorziene, gratis stroomafnamekasten. Regelmatig verschijnen er berichten aan de Schipperij waarbij er op wordt gewezen dat de schepen in de Doortocht Oudenaarde hun generatoren 's nachts niet mogen laten draaien, maar gebruik dienen te maken van de gratis elektriciteitsvoorzieningen. De scheepvaartpolitie werd gewaarschuwd inzake het nachtlawaai en werd gevraagd om desgevallend acties te ondernemen ter beteugeling ervan. Ook werden de aangeklaagde schippers per afzonderlijk schrijven gewezen op hun verantwoordelijkheid.

Ongegrond.

28. Er werd een klacht ontvangen van een buurtbewoonster over geluidsoverlast na 22 uur, veroorzaakt door de Leieveer te Drongen. Bij nazicht blijkt uit het bestek dat het de uitbater toegelaten is om een ruime dienstverlening te beoefenen, ook na 22 uur. In die zin is de klacht niet gegrond. Bij onbelaste toestand komt de boogschroef echter enigszins boven water te zitten en dit zorgt voor een zeer hinderlijk lawaai, waardoor de klacht toch deels gegrond is. Er werden daarom in april 2008 aanpassingswerken uitgevoerd aan de veerboot. Eveneens werd aan de contractant gevraagd om na 22 uur geluidsoverlast te vermijden.

Deels gegrond en opgelost.

Vergunningen:

29. Een pleziervaarder beklagde zich over het feit dat hij retributie diende te betalen voor het volledige jaar 2007, terwijl zijn vergunde ligplaats voor de helft van het jaar werd ingenomen door een ander schip. Deze klacht gebeurde pas meerdere maanden na de aangegeven periode van niet-beschikbaarheid van de vergunde ligplaats. Bovendien kon hij geen enkel bewijs voorleggen. De klacht bleef hierdoor lang in behandeling. Het district heeft een onderzoek ingesteld.

Pas in het najaar van 2008 kon het district met zekerheid bevestigen dat de vergunninghouder zijn ligplaats effectief niet had kunnen innemen. Er werd aan de vergunninghouder een andere ligplaats toegekend en er werd een creditnota aan de betrokkenen overgemaakt.

De klacht die oorspronkelijk als ongegrond werd beschouwd, bleek toch gegrond en werd rechtgezet.

Gegrond en opgelost.

30. Een gemeenteraadslid uit Geraardsbergen had vragen over de terechte standplaats van een frituur, ongeveer 25 meter opwaarts de Grotebrugstraat, naast een winkel, en de aanwezigheid van een ander kraam op de voorgaande vergunde locatie.

Op 27/09/2006 werd door W&Z een vergunning afgeleverd voor de plaatsing van een frituur, opwaarts de Grotebrugstraat, tot en met 31/12/2007, voor de nieuwe locatie en de oude vergunning werd ingetrokken. De frituur diende immers te worden verplaatst als gevolg van infrastructuurwerken.

Na afloop van de werken kon de frituur om verkeerstechnische redenen niet herplaatst worden. Voor het toekennen van de vergunning werd in het kader van de bouwvergunning briefwisseling gevoerd met het gemeentebestuur van Geraardsbergen, waaruit de toestemming met de vergunning van het gemeentebestuur bleek. De toestand werd bestendig bij concessieovereenkomst.

Aan de uitbater die zijn kraam installeerde op de voorgaande locatie, werd door W&Z nooit een vergunning of enige vorm van toelating verleend. Er werd voorgesteld aan de politie om een proces-verbaal op te maken.

Ongegrond.

31. Een buurtbewoner stelt het alleengebruik van een oude losplaats aan de Eedverbondkaai te Gent als parking door bewoners van de nabije residentie in vraag.

Hij meldde dat hij eventueel zelf aanspraak wilde maken op deze parking.

Het gebruik van de oude losplaats was echter correct geregeld door een vergunning op naam van de residentie voor het gebruik als parkeerplaats. Het vergunningstelsel bepaalt dat er niet kan onderverhuurd worden aan derden. Dit werd aan betrokkene meegedeeld.

Ongegrond.

32. Een aangelande klaagde over de slechte toestand van een dijk (geplaatste hindernissen en boot) door de handelingen van een andere aangelande, vergunninghouder van een steiger.

De vergunningsvoorwaarden die opgelegd worden in de vergunning, dienen te worden nageleefd. De vergunninghouder werd voor het niet naleven van de vergunning reeds in 2006 schriftelijk aangemaand. Dankzij deze aanmaning werden de vergunningsvoorwaarden toen nageleefd.

Tengevolge van deze klacht heeft het district de betrokken vergunninghouder opnieuw gewezen op de vergunningsvoorwaarden.

Het district deed nazicht en kwam tot volgende bevindingen:

- De vaargeul is vrij en er is geen hinder voor de scheepvaart.
- De verharding van de trekweg is volledig vrij, zowel van begroeiing als van obstakels. Het bootje werd verplaatst.
- Er zijn geen hoogstammige bomen.
- Loslopende dieren en het onrechtmatig innemen van privé-grond behoren niet tot de bevoegdheid van W&Z.

De site wordt onder verscherpte controle gesteld, onder meer uit veiligheidsoogpunt, gezien er ook klachten in het verleden waren.

Deels gegrond en opgelost.

Andere:

33. In dit verband werd een eerste klacht ontvangen naar aanleiding van de beslissing van W&Z om de sluiscomplexen, onder meer langsheen het Kanaal Leuven-Dijle, om veiligheidsredenen af te sluiten met een omheining en slotvaste poorten. Hoewel het door het Scheepvaartreglement verboden is, werden de loopbrugjes bovenop de sluisdeuren immers door passanten gebruikt om het kanaal over te steken. Aangezien W&Z een afstandsbedieningsproject aan het realiseren is en er derhalve geen personeel meer aanwezig zal zijn op de sluisen, is het niet meer verantwoord om deze doorgang te gedogen en dienen er fysieke maatregelen getroffen te worden om de doorgang te verhinderen. Bovendien is het gelet op het beschermd statuut van deze kunstwerken niet mogelijk om deze dermate aan te passen dat een veilige oversteek te allen tijde kan gewaarborgd worden.

Ongegrond.

34. Via de gemeente Berlare werd een klacht ontvangen aangaande de tractorsluis Dijkstraat te Berlare. Het perceel van de klager zou niet bereikbaar zijn. Uit onderzoek bleek het perceel wel bereikbaar. De inplanting en bijhorende signalisatie werden gunstig geadviseerd door de politiezone Zele-Berlare.

Ongegrond.

35. Er werd geklaagd over de toegankelijkheid van het veer Driegoten-Weert voor gehandicapten. De veersteiger is tijdelijk uitgerust met een wegneembare omheining. De veerdienst dient minder mobiele mensen te helpen de omheining, indien nodig, tijdelijk weg te nemen.

In de planning is reeds opgenomen om verouderde vlotsteigers te vervangen door nieuwe steigers die aangepast zijn voor minder mobiele mensen.

Ongegrond.

36. Een klacht werd ontvangen over roekeloze (snel)vaart te Deurle met onveilige en schadelijke golfslag als gevolg. W&Z is niet bevoegd voor het beteugelen van snelvaart op bevaarbare waterlopen onder haar beheer. De scheepvaartpolitie werd op de hoogte gebracht van de klacht en gevraagd om controles uit te voeren.

Gegrond en opgelost.

37. Via het departement van het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie werd een klacht geformuleerd over een illegale stortplaats van betonpuin ter hoogte van de Nieuwescheldestraat te Zwijnaarde.

Bij nazicht is gebleken dat het gestorte betonpuin afkomstig was van uitbraakwerken van de kaai en de oevers naar aanleiding van afkalvingen aan oevers. Het stort had geen vergunning. De betrokken firma werd verzocht om het betonpuin tegen een uiterste datum te verwijderen. Het nodige werd gedaan.

Gegrond en opgelost.

38. Een schipper stelde dat hij onterecht werd aangesproken voor lawaaihinder opwaarts de sluis van Oudenaarde. De schipper vestigde er meteen de aandacht op dat tijdens de wintermaanden de voeding via de stopcontacten mogelijks onvoldoende is om steeds stroom te verzekeren.

Bij nazicht bleek de schipper inderdaad niet op bedoelde plaats aanwezig geweest te zijn.

De opmerking over een tekort aan ampères wordt onderzocht en de kosten voor eventuele aanpassing worden geëvalueerd. Na evaluatie zal de voeding van de stroom mogelijks worden verbeterd.

Geground en deels opgelost.

39. Een buurtbewoner klaagde over putten in de dijk aan de vaart te Watervliet.

Dit gedeelte blijkt echter geen openbaar domein te zijn. De aangelande landbouwers hebben weliswaar de toelating om hun landbouwgronden hierlangs te bereiken. Deze erfdiensbaarheid heeft tot gevolg dat de landbouwers en niet W&Z moeten instaan voor de herstellingskosten.

Om toch een voorlopige oplossing te bieden aan de buurbewoner en omwille van de veiligheid worden de putten door W&Z gevuld met steenslag.

Ongegrond.

40. Er werd door een buurtbewoonster geklaagd over de onveilige toestand van een trap aan een brugoverweg (Terplatenbrug te Gent) en over de gladheid van de treden. De brug zelf ressorteert niet onder het beheer van W&Z. De trappen worden wel door W&Z onderhouden als gevolg van een overeenkomst hieromtrent.

Het inspectiedossier geeft aan dat de trap twee jaar geleden werd hersteld om oppervlakte betonafbrokkeling tegen te gaan. Metalen hoekprofielen werden aangebracht om verdere slijtage tegen te gaan.

De trap werd naar aanleiding van de klacht in diverse weersomstandigheden geïnspecteerd en er werden meerdere foto's gemaakt uit verschillende invalshoeken. Uit dit alles blijkt dat de trap in goede toestand verkeert. De betrokkene werd hiervan op de hoogte gesteld.

Ongegrond.

41. Een eigenaar van een woning te Gent beklagde zich over schade aan zijn eigendom nabij Braemgaten.

De eigenaar werd bezocht door het districtshoofd die vaststelde dat de schade haar oorsprong vond in het onkruid vanuit het terras en de daaruit onderliggende opbouw, opgetrokken uit een perceel, waarvoor een vergunning dient te worden aangevraagd. Dit werd mondeling en schriftelijk aan de klager meegedeeld. Er werd tot op heden geen reactie ontvangen.

Ongegrond.

B) Onheuse bejegening (1)

42. Een schipper stelde in de praktijk vast dat andere schepen soms om vreemde redenen voorrang kregen bij het bedienen van de sluizen te Zemst en Wintam langsheen het Zeekanaal Brussel-Schelde en was van oordeel dat dit het gevolg is van

het geven en aannemen van fooien.

Alhoewel er geen tastbare bewijzen zijn die het aangehaalde geval in concreto kunnen staven, zijn er inderdaad indicaties dat er destijds nog steeds fooien werden aangeboden en aanvaard. Om dit naar de toekomst toe tegen te gaan werd binnen W&Z een integriteitscode ingevoerd die, onder meer, uitdrukkelijk bepaalt dat er geen giften, van welke aard dan ook, mogen aanvaard worden.

Aangezien deze praktijk van twee kanten komt, werd reeds eerder beslist om in overleg te treden met de scheepvaartsector teneinde ook de “aanbodzijde” te sensibiliseren voor deze problematiek.

Deels geground en opgelost.

C) Actieve dienstverlening (2)

43. Enkele pleziervaarders klagen over het gebrek aan goede aanmeermogelijkheden in de Dampoortsluis te Brugge.

Er zijn ringen geplaatst om aan te meren voor de pleziervaarders, doch deze voldoen niet. Alternatieve oplossingen worden gezocht, zoals bijvoorbeeld het plaatsen van bolders en/of het aanbrengen van wrijf houten met ringen, op gepaste tussenafstanden langs de kanten, met uitzondering van de kant van het stadscentrum aangezien rekening wordt gehouden met de veiligheid van de beroepsvaart. Uitvoering is gepland voor het pleziervaartseizoen van 2009.

Geground en voorlopig opgelost.

44. Een gelijkaardige klacht werd geuit voor de sluisen aan de Bovenschelde. Ook hier zal er getracht worden een aanpassing door te voeren, die technisch haalbaar is en binnen de beschikbare budgetten. Het district Oudenaarde zal via het onderhoudscontract in het voorjaar van 2009 haalkomen in de sluisen inrichten opdat ze beter bruikbaar worden voor de pleziervaart.

Geground en voorlopig opgelost.

D) Overeenstemming met het recht (1)

45. Een rederij was van oordeel dat de aanrekening van scheepvaartrechten door W&Z niet in overeenstemming was met de reglementering terzake. Onderzoek wees echter uit dat de rederij niet op de hoogte was van de specifieke bepalingen die van toepassing zijn op het Zeekanaal Brussel-Schelde, ondanks het feit dat hierover op voorhand uitgebreid overleg had plaatsgevonden met de sector en dat er een bericht aan de schipperij was uitgevaardigd n.a.v. de publicatie van de herziene wetgeving in het Belgisch Staatsblad.

De aanrekening was dus wel volledig in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

Ongegrond.

3. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Het aantal klachten is in vergelijking met 2007 lichtjes gestegen (van 39 klachten in 2007 naar 48 klachten in 2008). Globaal gezien is het aantal klachten quasi stabiel gebleven ten opzichte van de voorbije jaren.

Opvallend is evenwel dat het aantal ongegronde klachten verhoudingsgewijs sterk is toegenomen in vergelijking met het aantal (deels) gegronde klachten. In 2007 was 15% van het totaal aantal klachten ongegrond tegenover 43% in 2008. Of dit een tendens is dan wel een uitzonderlijke situatie voor het jaar 2008, kan pas over verschillende jaren heen beoordeeld worden.

De concrete inhoud van de klachten strookt met het beeld van de voorgaande jaren. Het merendeel van de klachten sluit aan bij de kerntaken van W&Z. Ze situeerden zich in hoofdzaak op het gebied van domeinbeheer en onderhoudswerken, meer bepaald het onderhoud van jaagpaden, het ruimen van vuilnis, ...

De klachten zijn zeer specifiek inhoudelijk en lokaal gebonden. Het aantal klachten is te gering om eventuele structurele tekorten aan het licht te brengen.

Bepaalde klachten kunnen omwille van technische en budgettaire redenen slechts periodiek worden aangepakt. Zo was de problematiek in verband met het Zuidervaartje (zie klacht nr. 3) ook in 2007 het voorwerp van een klacht. De jaagpaden hebben als primaire functie het exploiteren van de waterweg. Pas in ondergeschikte orde kunnen de jaagpaden een recreatieve functie vervullen. De recreatieve gebruiker gaat soms voorbij aan de primaire functie van het jaagpad. Dit neemt echter niet weg dat er aan de veiligheid van de gebruiker wordt gewerkt. Deze klachten kunnen echter slechts stapsgewijze definitief worden opgelost, naargelang de budgettaire en technische middelen ter beschikking zijn.

Globaal kan wel worden geconcludeerd dat het klachtenbeeld voor 2008 gunstig was.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Realisaties:

Er wordt bemiddelend opgetreden door het personeel en de districten bij klachten. Klantvriendelijkheid en goede communicatie worden nog steeds benadrukt.

Alhoewel de specifieke integriteitscode van W&Z er niet (alleen) gekomen is op basis van de klachtenbehandeling, is ze in dit verband toch het vermelden waard. De code dient de personeelsleden van W&Z bij te staan wanneer zij zouden geconfronteerd worden met een integriteitsprobleem tijdens het uitvoeren van hun functie.

Door de afdeling Bovenschelde werd eind 2007 een raming gemaakt voor de aanpak van probleemzones op de jaagpaden. In 2008 werd een project voorbereid waarmee reeds een paar probleemzones, waaronder langs de Boven-Schelde, konden worden aangepakt. Evenwel konden in 2008 de nodige budgetten niet ter beschikking worden gesteld. Er werd een voorstel gedaan om in het investeringsplan van 2009 een herstellbudget op te nemen waarmee al een deel van de herstelling zou kunnen worden

aangevat.

Voorstellen:

Een rode draad doorheen het klachtenbeeld lijkt toch ook te zijn dat de burger nog actiever geïnformeerd dient te worden over het uitvoeren van openbare werken die een zekere impact hebben op zowel diens onmiddellijke leefomgeving als op zijn mobiliteit in het algemeen. Waar vroeger meer algemene informatie volstond, vraagt de burger de laatste jaren toch meer en meer waarom de overheid voor een bepaald scenario of een bepaalde uitvoeringswijze heeft gekozen. Het is wellicht zinvol hier de nodige aandacht aan te besteden in de communicatie tussen de overheid en de burger.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De procedure van de klachtenbehandeling is niet gewijzigd in 2008.

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Overheid

Departement Mobiliteit en Openbare Werken

Luchthaven Antwerpen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	157

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:	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:	157
---------------------------------------	-----

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:	5
	mail:	99
	telefoon:	52
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	133
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld (actiegroepen):	1
	andere kanalen (omliggende gemeenten):	22

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 per inhoudelijke categorie:

Alle vluchten	41
Callibratievlucht	2
Geurhinder	1
Helicopter	2
Klein toestel	15
Landbouwmachines	2
Verkeerslichten Krijgsbaan	5
Lijnvluchten	4
Opstijging vliegtuig	1
Proefdraaien	2
Training groot toestel	5
Trainingsvluchten	73
Zakenvluchten	4

Met uitzondering van de klacht over geurhinder en de 5 klachten over de verkeerslichten op de Krijgsbaan (nodig voor de veiligheid van het vlieg- en wegverkeer), hebben alle klachten in bovenstaande tabel betrekking op geluidshinder. Aangezien de mate waarin men geluidshinder ondervindt van bepaalde gebeurtenissen, zeer persoonsgebonden is, worden alle klachten als gegrond beschouwd.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De toename van aantal klachten is grotendeels toe te schrijven aan één bestaande klager en één nieuwe klager, waarvan respectievelijk 74 (2007: 46) en 35 klachten werden geregistreerd. Het onderwerp van de klacht is hierbij steeds hetzelfde maar doet zich voor op verschillende momenten. In feite gaat het hierbij dan ook eerder om 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:

- 2 klagers met elk 3 klachten
- 4 klagers met elk 2 klachten
- 34 klagers met elk 1 klacht.

Het aantal klagers blijft verder toenemen door betere bekendheid van de klachtenprocedure.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Sinds 1 januari 2008 worden de klachten geregistreerd in een nieuwe software. Hierdoor heeft de klachtenbehandelaar een beter overzicht over de klachten. Telefonische klachten worden immers vaak ontvangen buiten de kantooruren en dan geregistreerd door de aanwezige operationele verantwoordelijke. Binnen de nieuwe software hebben beiden steeds een volledig overzicht.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Internationale Luchthaven Oostende-Brugge

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:	

Aantal onontvankelijke klachten:	5
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	16
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	
	onopgelost:	10

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. Vluchtinformatie (actualisering) : 3 (3 gegronnd ; 3 opgelost)
2. Geurhinder : 1 (1 gegronnd ; 1 onopgelost)
3. Geluidshinder : 6 (6 gegronnd ; 6 onopgelost)
4. Luchthavenwebsite (informatie) : 1 (1 deels gegronnd ; 1 opgelost)
5. Veiligheidscontrole : 1 (1 gegronnd ; 1 opgelost)
6. Bankautomaat (ontbreken van -) : 1 (1 gegronnd ; 1 onopgelost)
7. Militaire oefenvluchten : 1 (1 ongegronnd ; 1 onopgelost)
8. Drankvoorziening passagiers : 1 (1 gegronnd ; 1 opgelost)
9. Oefenvluchten helikopter : 2 (1 gegronnd en onopgelost ; 1 doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
10. Bagage (afhandeling) : 2 (2 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
11. Bagage (controle) : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
12. Verloop vlucht : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

In 2008 ontving de luchthaven 21 klachten (daling met 28% t.o.v. 2007). 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 en 2007 werden ook in 2008 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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008
over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **IVA Maritieme Dienstverlening en Kust**

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:	0
	gemiddelde:	10,7 *

* (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:	80
---------------------------------------	----

* DAB Loodswezen beschouwt alle klachten als zijnde ontvankelijk. Of ze al dan niet gegrond zijn is een andere zaak maar alle klachten hebben recht op een antwoord.

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	38
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	41

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	52
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	27

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: DAB VLOOT	
	Aantal:
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	1

Volledige lijst: DAB LOODSWEZEN	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	6
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	28
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	22
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	20
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:	78
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger *:	76
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd *	1
	andere kanalen:	2

Burger = klant ofwel interne klacht van een personeelslid

Georganiseerd = via havenbedrijven of via klantenverenigingen

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 IVA MDK heeft in 2008 80 klachten ontvangen : DAB Vloot had 3 klachten, DAB Loodswezen had er 77, de afdeling Scheepvaartbegeleiding had géén klachten en de afdeling Kust had géén klachten.

1. DAB LOODSWEZEN:

Een deel van de klachten houdt verband met foutieve input van gegevens dat zich heeft weerspiegeld in de facturatie. Deze werden dan ook na onderzoek opgelost door een creditnota. Deze zijn opgenomen als zijnde administratieve nauwkeurigheid (gegronde klachten). In vergelijking met het totaal aantal facturen dat jaarlijks wordt opgemaakt (ongeveer 70000) is dit aantal te verwaarlozen en werken de diensten met een extreem kleine foutenmarge.

Daarnaast heeft de klant ook regelmatig te maken met oponthoud dat te wijten is aan de werking van het Loodswezen zelf of het maritieme gebeuren in het algemeen. Vaak vloeit oponthoud voort na periodes van slechte weersomstandigheden waarbij het vaak minimum 48 uur duurt alvorens de volledige keten deze "achterstand" heeft opgelost. De klant kan kosten die voortvloeien uit deze vertragingen bij geen enkele maritieme speler (sleeptboten, havenautoriteiten, DAB Loodswezen,...) verhalen, wat uiteraard leidt tot frustratie bij de klant. Een groot deel van de klachten houden verband met deze vertragingen, oponthouden. Ook speelt daarna het "domino-effect", waarbij er na een periode van slechte weersomstandigheden er meestal een periode van congestie is (ook bij sleeptboten, sluiscapaciteit,...). Sinds een aantal jaar worden deze oponthouden nauwkeuriger geregistreerd en wordt er ook vermeld wat de werkelijke reden is van een oponthoud. Zo kunnen klachten beter worden behandeld en kan een gefundeerd antwoord worden geformuleerd naar 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. Deze klachten werden dan ook in de lijst opgenomen als zijnde niet-opgelost. De "klager" krijgt wel een gefundeerd antwoord na onderzoek van de feiten. Er wordt wel degelijk gewerkt aan deze problematiek en getracht om zoveel mogelijk hieromtrent te communiceren met alle betrokkenen, maar voor de klant blijft het geleden oponthoud en de gigantische kosten die hieraan verbonden zijn een feit (kan niet meer gerecupereerd worden). (vandaar als niet –opgelost opgenomen).

2 . DAB VLOOT:

Foutieve informatie: niet duidelijk voor de burger dat met het veer te Nieuwpoort geen fietsen meekunnen (gegrond en opgelost)

Vuurtorengedouw Blankenberge (vocht- en geurproblemen) (gegrond)

Sluikstorten a/boord van veerboot (deels gegrond en opgelost)

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

1. DAB LOODSWEZEN:

Zie vorige vraag. Veel klachten hebben te maken met de operationele activiteit en niet zozeer met de kwaliteit van de dienstverlening, maar door het oponthoud dat zich kan voordoen. Uit de klantenenquête blijkt zelfs dat de klanten heel tevreden zijn over de kwaliteit, deskundigheid en efficiëntie van onze loodsen. Algemeen kan gesteld worden dat DAB Loodswezen "open communicatie" hoog in het vaandel draagt. 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 is relatief gering, aangezien ongeveer 100 000 beloodsingen per jaar worden uitgevoerd. Via het commercieel beleid wordt ook getracht de klant op regelmatige tijdstippen te ontmoeten via een persoonlijk bezoek of via georganiseerde maritieme overlegondes, waarbij de klant ook de mogelijkheid heeft om ongenoegens te uiten. Alle klachten worden beantwoord en dit vrij snel, met een gemiddelde van 10 dagen (zaterdagen en zondagen meegeteld!).

2. DAB VLOOT:

DAB Vloot heeft in 2008 een zeer beperkt aantal klachten ontvangen. Deze werden conform de normen behandeld.

De klachten m.b.t. de veerdienst te Nieuwpoort werden ten gronde aangepakt (als uitloper van het jaar 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?

1. DAB LOODSWEZEN:

Veel klachten situeren zich rond het operationele gebeuren en spitsen zich vnl. toe op volgende grote onderverdelingen:

Loodstekort/oponthoud: 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/havenautoriteiten(sluizen)/...) beter op elkaar af te stemmen kan de continuïteit van de gehele keten verbeterd worden. Bovendien worden de oponthouden beter gemonitord door de verschillende maritieme partners. Deze worden maandelijks besproken.

Andere klachten situeren zich op vlak van de aanrekening van de loodsgelden, met name de diepgang als basis. Voor de bepaling van het loodsgeld is de actuele diepgang van het schip van belang (wordt vastgesteld ter plaatse door de loods). Per 1/1/2009 is een nieuwe loodsgeldtariefstructuur ingevoerd en is de ééndimensionale parameter "diepgang" vervangen door een nieuwe "driedimensionale" parameter nl de blokmaat. Deze is transparanter en op voorhand calculeerbaar. De klachten omtrent deze problematiek (actuele diepgang) zullen dus in de loop van 2009 ten gronde worden opgelost.

In 2009 zal er een standaardisatie komen in de klachtenbehandeling, 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 zullen op een betere manier verbeteringsacties worden geformuleerd. Er zal een nog betere opvolging komen van de klachten en dit zal kunnen opgevolgd worden door het management.

2 . DAB VLOOT

Er wordt gezocht naar een langdurige oplossing voor het Vuurtorengedouw van Blankenberge, desbetreffende contacten werden gelegd + de veiligheid van het gedouw wordt in 2009 structureel geëvalueerd.

Op vraag van DAB Vloot zal de informatie die verstrekt wordt in de fietsroutes aangepast worden (Met huidige infrastructuur van het veer te Nieuwpoort kunnen geen fietsen worden meegenomen)
Alle personeelsleden van DAB Vloot werden attent gemaakt op het beleid qua sluikstorten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Geen wijzigingen

Suggesties?

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

DAB LOODSWEZEN

De evaluatie van de klachten en indeling in de verschillende normen is te algemeen. Elke Vlaamse organisatie heeft een specifieke dienstverlening. DAB Loodswezen is een puur operationele entiteit met slechts een kleine administratieve eenheid. De bevraging is minder voor operationele entiteiten geschreven. Zoals reeds vorig jaar meegedeeld stelt DAB Loodswezen zich enkele vragen over een aantal bevroagde zaken zoals het gemiddeld aantal dagen dat een klacht wordt behandeld. Dit zegt niets als dit niet in een specifiek 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 bevroagd.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: 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:	

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	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:	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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: departement RWO

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

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

Aantal onontvankelijke klachten:	10
----------------------------------	----

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:	4
	Geen Vlaamse overheid:	6
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

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:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

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:	9
	mail:	4
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

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

- SHM's (alle klachten onontvankelijk)
- stedenbouwkundige vergunningen (2 klachten: één ongegrond, de andere gegrond, niet correcte beslissing)
- planschade (1 klacht: gegrond, te lange behandeltermijn)

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De onontvankelijke klachten betreffen vnl. klachten over SHM's. De klagers werden doorverwezen en hun klacht aan de bevoegde instanties overgemaakt.

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 acties vereist.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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](#)

Klachten 2008 departement RWO

volgnummer	klager	gemeente	datum klachtbrief	klacht via ombudsman	datum brief ombudsman	voorzwerp	dossierbehandelaar	beslising	opm.
klachten-coördinator									
1		Wommelgem	12/06/2008	neen		bouwmisdrijf		overgemaakt aan agentschap RO-Vlaanderen en agentschap Inspectie RWO	
ASBOE									
2		Aalter	19/09/2008	neen		SV/B 4003/6718	Stefaan Van Rossum	klacht ongegrond	
						derde beweert dat MB onjuistheden bevat (aanvrager zou geen eigenaar zijn; verkaveling bevat slechts 6 loten ipv 7; project betekent minwaarde voor omgeving)			
WB									
3		Genk	11/02/2008	neen		algemene klachten over het huurdersyndicaat en de sociale huisvestingsmaatschappij Neuw Dak uit Hasselt	Dirk Schoofs	afdeling Woonbeleid niet bevoegd om klachten over SHM's te behandelen	ontwerpantwoord naar kabinet Keulen
4		Olen	21/02/2008	neen		klacht over bewijzen taalbereidheid en kennis Nederlands voor inschrijving voor sociale woning	Dirk Schoofs	klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving	ontwerpantwoord naar kabinet Keulen
5		Antwerpen	3/03/2008	neen		klaagster vraagt voorrang voor ruimer sociale woning	Guido De Munter	afdeling Woonbeleid niet bevoegd om klachten over SHM's te behandelen	antwoord aan klager+klacht overgemaakt aan afdeling Toezicht
6		Gent	19/03/2008	neen		huurster van SHM vindt dat ze teveel huurkosten betaald	Guido De Munter	afdeling Woonbeleid niet bevoegd om klachten over SHM's te behandelen	antwoord aan klager+klacht overgemaakt aan afdeling Toezicht
7			7/05/2008	neen		huurder SHM vindt dat deze hem teveel huurlasten aanrekent	Dirk Schoofs	afdeling Woonbeleid niet bevoegd om klachten over SHM's te behandelen	antwoord per mail aan de klager

8		Doel	16/05/2008	neen		diverse klachten over OCMW-werking, SHM die appartement zou laten leegstaan	Guido De Munter	afdeling Woonbeleid niet bevoegd om klachten over SHM's te behandelen	ontwerpantwoord naar kabinet Keulen
9		Lier	10/06/2008	neen		vraag over gemeentelijk BPA	Kaat Tavernier	afdeling Woonbeleid niet bevoegd	aangezien Kaat Tavernier over kennis en gegevens beschikte om te antwoorden werd vraag niet doorgestuurd naar diensten ruimtelijke ordening; ontwerpantwoord naar kabinet Keulen
10		Borgerhout	25/09/2008	neen		klacht over hoge kostenvergoedingen huurders SHM ABC	Guido De Munter	afdeling Woonbeleid niet bevoegd om klachten over SHM's te behandelen	antwoord naar klager
11		Erpe-Mere	10/09/2008	ja		klacht over afwijzen aanvraag voor verzekering gewaarborgd wonen	Guido De Munter	klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving	brief naar klager met kopie aan de ombudsdienst
12		Oostende	6/10/2008	neen		klacht over taalvereiste bij inschrijving bij SHM en SVK	Dirk Schoofs	klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving	antwoord naar afdeling Juridische Dienstverlening
ARP									
	geen klachten ontvangen in 2008								
AJD									
13			9/10/2008	ja	13/10/2008	aanslepen van een gerechtelijke planschadeprocedure en het uitblijven van de betalingen		Zowel de verzoeker (klager) als de Vlaamse Ombudsdienst ontvingen op 20.11.2008 een afdoend antwoord, en de in het geding zijnde bedragen werden kort daarop betaald, waarna de zaak kon worden afgesloten.	

Rapportering over het klachtenmanagement 2008

RO Vlaanderen (overzicht)

1. Cijfergegevens

Totaal aantal klachten	21
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
0-45 dagen	18
> 45 dagen	2
Gemiddelde	25
Aantal onontvankelijke klachten 0	
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	3
Geen Vlaamse overheid	0
Geen belang	2
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	3
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	1
Niet meegedeeld	12
Aantal ontvankelijke klachten	11
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Gegrond	0
Deels gegrond	7
Ongegrond	4
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	
Opgelost	7
Deels opgelost	4
Onopgelost - niet meegedeeld	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	
Andere	3

Geen correcte beslissing	1
Onheuse bejegening	0
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	2
Niet meegegeed	4

Aantal klachten volgens de drager

Brief	12
E-mail	7
Fax	1
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Andere wegen	0
Burger	3
Kabinet	1
Middenveld	0
Ombudsdienst	7
Niet meegegeed	10

2. Inhoud van de klachten

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	1
Bescherming (M&L)	0
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	3
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	3
Oorzaak niet meegegeed	4

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Andere	Deels gegrond	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Deels gegrond	3
Verkavelingsaanvraag	Deels gegrond	3
Niet meegegeed		4

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Andere	Opgelost	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	3
Verkavelingsaanvraag	Opgelost	3
Niet meegegeed		4

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Andere	Geen correcte beslissing	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Andere	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Verkavelingsaanvraag	Andere	2
Verkavelingsaanvraag	Te lange behandeltermijn	1
Niet meegegeeld		4

3a. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

Beide ingediende klachten hebben betrekking op de procedure van gewestelijke ruimtelijke uitvoeringsplannen. De ontvankelijke doch ongegronde klacht had betrekking op een vraag die gesteld is gedurende het openbaar onderzoek. Ze had betrekking op de termijn van antwoord op een vraag, waarmee het schriftelijk antwoord bedoeld werd vermits er onmiddellijk mondeling gereageerd is.

De niet-ontvankelijke klacht had in hoofdzaak betrekking op een vermeende wijziging van het beleid. Wegens interferentie met een verzoek tot nietig-verklaring bij de Raad van State is er inhoudelijk niet op ingegaan.

3b. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

geen opmerkingen

4. Procedure van de klachtenbehandeling

Er werd informatie gegeven aan alle werknemers van de afdeling over de klachtenprocedure. Algemene klachten komen via het afdelingshoofd terecht bij de lokale klachtenmanager. Andere klachten worden door de dossierbehandelaars aan de lokale klachtenmanager gemeld, via een eenvoudig formulier. Voor zover het aantal dossiers beperkt is behandelt de lokale klachtenmanager de klachten.

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

15/01/2008	Verkavelingsaanvraag
15/01/2008	Verkavelingsaanvraag
15/01/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/01/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/01/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
	nihil
24/01/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
05/02/2008	Andere
07/02/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
06/03/2008	Verkavelingsaanvraag
	nihil
13/03/2008	Andere
09/04/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
14/05/2008	Andere
23/05/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
14/06/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
	schrijven gericht aan de klager
16/07/2008	Bescherming (M&L)
17/07/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
25/07/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
04/11/2008	Interne organisatie - administratie of afdeling
11/12/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

5b. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten ?

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

15/01/2008	Verkavelingsaanvraag
15/01/2008	Verkavelingsaanvraag
15/01/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
18/01/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
22/01/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
24/01/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
05/02/2008	Andere
07/02/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
06/03/2008	Verkavelingsaanvraag
13/03/2008	Andere
09/04/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
14/05/2008	Andere
23/05/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
14/06/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen wij kunnen klager geen oplossing bieden
16/07/2008	Bescherming (M&L)
17/07/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
25/07/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
04/11/2008	Interne organisatie - administratie of afdeling
11/12/2008	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

KLACHTENJAARRAPPORT 2008 WONEN-VLAANDEREN

INHOUD

1. De klachtenprocedure
 - A. Drie “nieuwigheden”
 - B. Verklarende lijst van de gebruikte afkortingen
2. De klachten in cijfers (algemene benadering)
3. De klachten naar inhoud (algemene benadering)
4. Het klachtenbeeld 2008 (individuele benadering)
5. Oplossingen, genomen en te overwegen initiatieven en eindconclusie
6. Enkele afrondende aandachtspunten voor de Vlaamse Ombudsdienst

1. De klachtenprocedure

A. Drie “nieuwigheden”

- de opbouw van het jaarverslag is enigszins bijgestuurd;
- de klachten zijn voorheen steeds getoetst geweest aan de zogenaamde “vereenvoudigde” lijst van 5 ombudsnormen. In 2008 werd voor het eerst de volledige lijst van 14 normen gehanteerd;
- voor de klachten met betrekking tot de behandeltermijn en bij enkele inzake de deugdelijke correspondentie is er melding gemaakt van het aantal kalenderdagen (KD) tussen de aanvraagdatum (AD) en de volledigheiddatum (VD) eensdeels en de beslissing (T= toezegging of W = weigering) anderdeels.

B. Verklarende lijst van de gebruikte afkortingen

AD	Aanvraagdatum
BP	Bouwpremie
BVR	Besluit van de Vlaamse Regering
HP	Huurprijs
HS	Huursubsidie
KD	Kalenderdagen
KI	Kadastraal inkomen
MB	Ministerieel Besluit
MPI	Medisch pedagogisch instituut
OTP	Onderzoek ter plaatse
OV	Onroerende voorheffing
P.	Pagina
PTL	Personen ten laste
PV	Proces-verbaal
RENO	Renovatiepremie
RH	Rekenhof
RR	Rijksregister
SHM	Sociale huisvestingsmaatschappij
SK	Slaapkamer
SL	Sociale lening
SVK	Sociaal verhuurkantoor
SW	Sociale woning
T	Toezegging
VAP	Verbeterings- en aanpassingspremie
VD	Volledigheidsdatum
VNR	Volgnummer
VWC	Vlaamse Wooncode
VWF	Vlaams Woningfonds
W	Weigering
WK	Woonkamer
WKO	Woonkwaliteitsonderzoek
WV	Wonen-Vlaanderen

2. De klachten in cijfers (algemene benadering)

De situering van de klachten in het geheel van de briefwisseling, die langsheen de cel klantenbehandeling passeerde.

	MET koppeling aan een voorafgaande nota van het kabinet van de Koning	Rechtstreekse aanschrijving van de minister	Berichten van kandidaat-huurders voor een SW	Berichten van zittende huurders van een SW	Loutere info vraag	KLACHT	TO-TALEN
Kabinetsnota's	260	198	320	77	31	30	458
Brieven via de ombudsman	-	-	1	-	-	46	47
Rechtstreekse mails, brieven en telefonische oproepen van particulieren	-	-	21	10	18	27	76
TOTALEN	260	198	342	87			
	458		429		49	103	581

	Aantal	
Totaal aantal klachten:	103	100%

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord	0-45 dagen	41	40%
	meer dan 45 dagen	62	60%
	gemiddelde	74	

Aantal onontvankelijke klachten:	18	17%
---	----	-----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid			
Al eerder klacht ingediend	-	Geen belang	-
Meer dan een jaar voor indiening	-	Anoniem	-
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	-	Beleid en regelgeving	18
Jurisdictioneel beroep aanhangig	-	Geen Vlaamse overheid	-
Kennelijk ongegrond	-	Interne personeelsaangelegenheid	-

Aantal ontvankelijke klachten:	85	83%
---------------------------------------	----	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens (on)gegrondheid	ongegrond	38	45%
	gegrond	47	55%
		85	100%

Aantal gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	45
	onopgelost	2

Geschonden ombudsnorm	Aantal	
Overeenstemming met het recht	-	0%
Afdoende motivering	-	0%
Gelijkheid en onpartijdigheid	-	0%
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2	4%
Redelijkheid en evenredigheid	8	± 18%
Correcte bejegening	1	2%
Actieve dienstverlening	2	4%
Deugdelijke correspondentie	8	± 18%
Vlotte bereikbaarheid	1	2%
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3	6%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6	12%
Redelijke behandeltermijn	14	30%
Efficiënte coördinatie	2	4%
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	-	0%
	47	100%

Klachtenuitsplitsing volgens			
DRAGER		INKOMEND KANAAL	
brief	46	rechtstreeks van burger	21
mail	44	Koning + kabinet	1 + 30
telefoon	13	Vlaamse Ombudsdienst	46
fax	-	georganiseerd middenveld	2
bezoek	-	andere kanalen	3
	103		103

3. De klachten naar inhoud (algemene benadering): uitsplitsing naar sector, norm, ontvankelijkheid, gegrondheid en oplossing (p. 6, 7 en 8)

Klachtenuitsplitsing per sector			Drager van de klacht					Inkomend kanaal						
			Brief	Mail	Telefoon	Fax	Bezoek	Burger	Koning	Kabinet	Ombudsdienst	Middenveld	Andere	
I.	Reno	42	14	20	8			13		11	17		1	42
II.	HS (oud)	12	8	4				1		1	8	1	1	12
III.	HS (nieuw)	10	4	3	3			4		2	2	1	1	10
IV.	VAP	8	6	1	1			2	1	1	4			8
V.	Kwaliteitsbewaking	10	7	2	1			1		4	5			10
VI.	Verzekering	6	2	4							6			6
VII.	Verbintenissen	4	4								4			4
VIII	Varia	11	1	10						11				11
		103	46	44	13			21	1	30	46	(*) 2	(**) 3	103

(*) (Antwerpse) vereniging voor bewonerswerking, 1 OCMW

(**) 1 volksvertegenwoordiger, 2 x raadvrouw

Geschonden ombudsnorm	gegronde klachten	per sector
Redelijke behandeltermijn 30%	14	7 RENO 4 HS – oud 3 HS - nieuw
Redelijkheid en evenredigheid +/- 18%	8	4 HS-oud 2 RENO 1 HS-nieuw 1 VAP
Deugdelijke correspondentie +/- 18%	8	5 RENO 2 KWALITEITSBEWAKING 1 VAP
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid 12%	6	3 RENO 2 VAP 1 HS-oud
Doeltreffende algemene informatieverstrekking 6%	3	3 RENO
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen 4%	2	1 VAP 1 KWALITEITSBEWAKING
Actieve dienstverlening 4%	2	1 HS-oud 1 HS-nieuw
Efficiënte coördinatie 4%	2	1 KWALITEITSBEWAKING 1 VERBINTENISSEN
Correcte bejegening 2%	1	1 RENO
Vlotte bereikbaarheid 2%	1	1 RENO
	47	

	Sector	Totaal	ONTVANKELIJK?		GEGROND?		Geschonden norm	Aantal	Oplossing?		
			NIET	WEL	NIET	WEL			JA	NEE	
I.	RENO	42	4	38	16	22	- redelijke behandeltermijn	7	7		
							- deugdelijke correspondentie	5	5		
							- doeltreffende algemene informatie	3	1		2
							- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3	3		
							- redelijkheid en evenredigheid	2	2		
							- correcte bejegening	1	1		
							- vlotte bereikbaarheid	1	1		
II.	HS Oud	12	0	12	2	10	- redelijke behandeltermijn	4	4		
							- redelijkheid en evenredigheid	4	4		
							- actieve dienstverlening	1	1		
							- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	1		
III.	HS Nieuw	10	0	10	5	5	- redelijke behandeltermijn	3	3		
							- redelijkheid en evenredigheid	1	1		
							- actieve dienstverlening	1	1		
IV.	VAP	8	0	8	3	5	- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	2		
							- redelijkheid en evenredigheid	1	1		
							- rechtszekerheid en gerechtvaardigd	1	1		
							- deugdelijke correspondentie	1	1		
V.	KWALITEITS-BEWAKING	10	2	8	4	4	- deugdelijke correspondentie	2	2*		
							- rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	1		
							- efficiënte coördinatie	1	1		
VI.	VERZEKERING	6	1	5	5	0		0			
VII.	VERBINTENISSEN	4	0	4	3	1	- efficiënte coördinatie	1	1*		
VIII.	VARIA	11	11	0	0	0		0			
	TOTALEN	103	18	85	38	47		47	45	2	

(*) oplossing wordt betwist (zie toelichting bij de eindconclusie op p. 28).

4. Het klachtenbeeld 2008 (individuele benadering)

I. RENO : A : onontvankelijke klachten zonder aanvraag :	4
B : geweigerde aanvragen :	18 (14 ongegronde klachten + 4 gegronde klachten)
C : toegezegde aanvragen :	<u>20</u> (2 ongegronde klachten + 18 gegronde klachten)
	42

VNR	A. 4 onontvankelijke klachten zonder aanvragen: commentaren op de regelgeving
1	het verbod op het bezit van een andere woning wordt als te restrictief ervaren
2	bij een beperkte inkomensgrensoverschrijding zou men toch nog een gedeeltelijke premie moeten verlenen
3	de thans identieke inkomensgrens voor samenwoners zonder PTL eensdeels en een alleenstaande met 1 PTL anderdeels zou moeten gedifferentieerd worden : als elke samenwoner werkt, dan is een hoger gezamenlijk inkomen beschikbaar (de woningvereisten staan echter in functie van eenzelfde aantal personen)
4	volgens de klaagster mag de eigenaar-verhuurder niet uitgesloten worden van de RENO bij een weigering van het gemeentebestuur om samen te werken met het erkende SVK : deze misvatting omtrent de regelgeving werd weerlegd.

VNR	B. geweigerde aanvragen (1-14 : 14 ongegronde klachten: 15-18 : 4 gegronde klachten met de ombudsnorm)
1	de verrichting betreft de verbouwing van een stalling naar woning
2	de aanvrager bezit geen zakelijk recht, waaruit een bewoningsrecht voortvloeit
3	de afwerking van casco-lofts (= lofts in ruwbouw) in een industriële site wordt niet betoelaagd
4	de andere woning, die recent verkocht is, betrof wel degelijk een afgewerkt appartement en géén “verkoop-op-plan”
5	een Nederlandse aannemer is niet overeenkomstig de Belgische wetgeving geregistreerd : wordt verder onderzocht
6	de kostprijsdrempel wordt niet gehaald na deling van de gebouwfacturen door het aantal appartementen
7	de kostprijsdrempel wordt niet bereikt wegens uitsluiting van een voorschotfactuur van vóór 1.1.2006
8	inkomen te hoog : het in het buitenland belastbare inkomen telt mee
9	de verkoop van de andere woning dateert van minder dan 3 jaar geleden
10	de postdatum van verzending geldt als aanvraagdatum, niet de ondertekeningsdatum van het formulier
11	bezit andere woning : de uitzonderingsclausule (art. 19 VWC) is niet van toepassing
12	de kostprijsdrempel wordt niet bereikt, gezien de garagepoort niet subsidiabel is
13	inkomen te hoog : het aantal PTL op de aanvraagdatum is doorslaggevend
14	het verbod op het bezit van een andere woning geldt ook in hoofde van de samenwoner
15	de plaatsing van fotovoltaïsche panelen voor de productie van electriciteit behoort niet tot de subsidiabele werken, maar het onderscheid met de subsidiale zonnecellen voor warm water is duidelijker te stellen (DOELTREFFENDE ALGEMENE INFORMATIEVERSTREKKING1)
16	het bezit van een andere woning resulteert in een terechte weigering, maar het gegeven dat dit verbod ook geldt in hoofde van de samenwoner, staat niet expliciet in de folder (DOELTREFFENDE ALGEMENE INFORMATIEVERSTREKKING2)
17 *	de vernieuwing van het dak van de stalling is niet subsidiabel, maar de weigeringsbeslissing liet wel 6 maanden op zich wachten (187 KD tussen AD=VD en W) en men zou onvriendelijk geweest zijn aan de telefoon (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN1)
18	de kostprijsdrempel wordt niet bereikt (onder meer facturen van vóór 1.1.2006); die beslissing bleef wel uitgesproken lang uit : 317 KD tussen AD=VD en W (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN2)

(*) per klacht wordt in dit verslag slechts 1 geschonden ombudsnorm vermeld, ofschoon – zoals hier – soms meer dan 1 norm geschonden kan zijn: de ONHEUSE BEJEGENING aan de telefoon is evenwel moeilijk aantoonbaar (17)

VNR	C. 20 toegezegde aanvragen (1-2: 2 ongegronde klachten; 3-20: 18 gegronde klachten met de ombudsnorm)
1	voorbarige klacht over de uitblijvende beslissing, die toch tijdig, nl. 83 KD na de AD volgt
2	voorbarige klacht : de T volgt tijdig op 62 KD na de VD
3	onvoldoende duidelijkheid in de folder omtrent de draagwijdte van het cumulatieverbod tussen RENO en VAP (DOELTREFFENDE ALGEMENE INFORMATIEVERSTREKKING3)
4	gestelde vragen blijven eerst onbeantwoord, maar dan komt er toch een T, zij het na 174 KD, volgend op de AD (DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE1)
5	de ontvangstmelding laat weliswaar op zich wachten, maar de T volgt wel snel, namelijk 78 KD na de AD (DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE2)
6	klacht over de uitblijvende ontvangstmelding (de T volgt op 146 KD na de VD) (DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE3)
7	een principiële vraag over een uitzonderlijke en eenmalige inkomenspost moest meerdere malen gesteld worden, vooraleer er reactie kwam (DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE 4)
8	de op de webstek beloofde termijnen worden in de briefwisseling niet nageleefd (DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE 5)
9	vergissing bij de toezending van de formulieren (GOEDE UITVOERINGSPRAKTIJK en ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID1)
10	herziening van een onterechte weigering : de douche functioneerde niet op gestuwde, maar gewone waterdruk (GOEDE UITVOERINGSPRAKTIJK en ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID 2)
11	2 supplementaire betalingen vervolledigen de 1 ^{ste} storting (GOEDE UITVOERINGSPRAKTIJK en ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID 3)
12	de telefoon wordt niet opgenomen (VLOTTE BEREIKBAARHEID1)
13	ingevolge huisruil met moeder bekommt de aanvrager een bewoningsrecht (REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID1)
14	aanpassing van de aanvraagdatum na voorlegging van supplementaire documenten REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID 2)
15	onvriendelijke toon aan de telefoon (CORRECTE BEJEGENING1)
16	bepaalde overschrijding van de opgelegde termijn : de T volgt op 100 KD na de VD (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN3)
17	bepaalde overschrijding van de opgelegde termijn : de T volgt op 100 KD na de VD (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN4)
18	bepaalde overschrijding van de opgelegde termijn : de T volgt op 116 KD na de VD (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN5)
19	overschrijding van de opgelegde termijn : de T volgt op 139 KD na de VD (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN6)
20	het dossier is tijdelijk zoek : tussen de T en de opname in een uitbetalingsbesluit verlopen 130 KD (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN7)

II. HS (oud) : A : onontvankelijke klachten: 0
 B : geweigerde aanvragen : 1 (ongegegronde klacht)
 C : toegezegde aanvragen : 11 (1 ongegronde klacht + 10 gegronde klachten)

12

VNR	<i>A. geen onontvankelijke klachten</i>
------------	--

VNR	<i>B. 1 geweigerde aanvraag (ongegegronde klacht)</i>
1	betwisting van de resultaten van het OTP (2 weigeringsgronden) : na een 2 ^{de} OTP blijkt de weigering (zij het dan om één enkele reden) toch te moeten worden gehandhaafd om reden dat de woning op zich wel degelijk te klein was

VNR	C. toegezegde aanvragen : 11 (1: ongegronde klacht; 2-11: 10 gegronde klachten met de ombudsnorm)
1	verontwaardiging dat zijn per elektronische post gestelde vraag (= een reglementair niet inwilligbaar verzoek tot bundeling van alle resterende periodieke betalingen in één unieke storting) na 2 dagen nog niet beantwoord was : het bedrag van het lopende trimester werd wel vervroegd overgeschreven
2	ontevredenheid over de weigering om reden dat het ontruimde appartement wegens bewoning door een derde niet meer toegankelijk was : WV-Brussel slaagde er in met de nieuwe huurder een datum voor een OTP vast te leggen : het appartement bleek met 1 slaapkamer te klein te zijn (ACTIEVE DIENSTVERLENING1)
3	de woning waar de aanvrager voor het laatst ingeschreven was geweest werd verkeerdelijk als ontruimde woning genomen : de achteraf feitelijk vastgestelde effectieve bewoning van een niet voor bewoning bestemd gebouw heeft men laten primeren op de officiële RR-omschrijving. (GOEDE UITVOERINGSPRAKTIJK en ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID1)
4	de aanvrager bekloeg er zich over dat hij niets hoorde omtrent de voortgang van zijn aanvraag : 232 KD verliepen er tussen de AD en de T (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN1)
5	een analoge klacht over de uitblijvende beslissing : 262 KD verliepen er tussen de AD en de T (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN 2)
6	een analoge klacht over de benodigde tijd om tot een beslissing te komen : 333 KD verliepen er tussen de AD en de T (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN 3)
7	aan een ongeduldige huurder in de openbare sector werd uitgelegd dat de openbare verhuurder pas voor het eerst vanaf de toezegging van de HS over kon gaan tot de retroactieve uitkering van dit bedrag voor de periode die inmiddels sedert de verhuizingsdatum verstreken was : 163 KD verliepen er tussen de AD en T (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN (4))
8	een woongelegenheden, die door de VMSW als woning met 3 reglementaire slaapkamers erkend was, haalde op een kleine afwijking van 0,14 m ² na de minimumnorm van 6,5 m ² niet ; de 3 kinderen woonden niet permanent thuis: 2 verbleven in een MPI en een 3 ^{de} was gedomicilieerd bij een pleeggezin : de weigering werd herzien (REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID1)
9	er is beslist om de huurprijslimitering, die voorzien was voor de toegang tot het oude HS-stelsel, niet meer in acht te nemen bij de HS-berekeningen ter gelegenheid van de verlengingen om de 3 jaar en bij de tussentijdse verhuizingen (de gedeconcentreerde diensten werden hieromtrent ingelicht) : de weigering van de HS-verlenging voor een gezin met 3 kinderen, waarvan er één de woning verlaten had werd op die manier herzien (REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID 2)
10	naar aanleiding van een tussentijdse verhuizing om medische redenen na 1.5.2007 bleek de woning op een beperkte afwijking na qua oppervlakte van de WK niet te voldoen aan de minimumnorm van het oude HS-stelsel, maar beantwoordde deze wel aan de normering van het nieuwe HS-stelsel, hetwelk met ingang van 1.5.2007 van kracht was (REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID 3)
11.	abstractie is gemaakt van het inkomen van de dochter wegens het zeer kortstondige en uitzonderlijke karakter van haar tijdelijke inwoning ter gelegenheid van de 3-jaarlijkse controle (REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID 4)

III. HS (nieuw) : A : onontvankelijke klachten: 0
 B : geweigerde aanvragen : 7 (5 ongegronde klachten+ 2 gegronde klachten)
 C : toegezegde aanvragen : 3 gegronde klachten

—
10

VNR	A. onontvankelijke klachten : 0
------------	--

VNR	B. geweigerde aanvragen : 7 (1-5: ongegronde klachten; 6-7: 2 gegronde klachten met de geschonden ombudsnorm)
1	een reactie op de 2 achtereenvolgende weigeringen telkens wegens een inkomensgrensoverschrijding bij 2 HS-aanvragen, respectievelijk daterend van 28.6.2007 en 20.2.2008 mocht niet baten, mede om reden dat de Federale Overheidsdienst Financiën vasthield aan de oorspronkelijk door haar berekende belastbare inkomens. De weigeringen waren korrek
2	de verlaten woning was niet te klein en behaalde een onvoldoende aantal strafpunten voor een HS. De weigering was gerechtvaardigd
3	de eerste HS (oud stelsel) werd geweigerd om reden dat de woning waar men zijn intrek genomen had, onvoldoende groot was overeenkomstig het vorige HS-stelsel. De 2 ^{de} HS (nieuw stelsel) voor een 2 ^{de} verhuizing werd helaas ook geweigerd om reden dat de verlaten woning overeenkomstig het huidige HS-stelsel wel voldoende ruim was. Bij gebrek aan overgangsbepalingen, die het mogelijk zouden maken om de kwalificatie van de woning in het vorige stelsel zonder meer over te hevelen naar het huidige stelsel blijven de terechte weigeringen gehandhaafd
4	de bewoning van het ontruimde openluchtrecreatief verblijf ving pas na 1 januari 2001 aan. De weigering was om die reden terecht
5	de indieningstermijn voor een tijdige HS-aanvraag (6 maanden +3 maanden in uitzonderlijke omstandigheden) was ruimschoots overschreden. Een herziening van de weigering was reglementair niet haalbaar
6	de op de aanvraagdatum nog te verlaten woning was voldoende groot en behaalde te weinig strafpunten. De terechte weigering volgde weliswaar op 8 KD na het OTP, maar het OTP zelf had 181 KD op zich laten wachten (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN1)
7	de verlaten woning is minder dan 1 jaar bewoond. De W volgde pas op 299 KD na de AD: 3 kort op elkaar volgende verhuizingen liggen mede aan de basis hiervan (REDELIJKE BEHANDELTERMIJN2)

VNR	<i>C. toegezegde aanvragen : 3 gegronde klachten met de geschonden ombudsnorm</i>
1	<p>een verhuizing van een persoon met een ernstige handicap vanuit een krot naar een appartement op de 2^{de} verdieping : de weigering is herzien nadat aangetoond was dat de handicap hoe dan ook op geen enkele wijze een vermindering van de mobiliteit in hoofde van de aanvrager teweeg bracht. De huidige gelijke behandeling in de regelgeving van ernstig gehandicapten en bejaarden leidt soms tot anomalieën, waarvoor een reglementaire bijsturing zich opdringt</p> <p style="text-align: right;">(REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID1)</p>
2	<p>uit de ontoegankelijkheid van de verlaten woning (= de onmogelijkheid van een OTP) vloeide in eerste orde een weigering voort. Mits een extra inspanning (= een persoonlijke benadering van de nieuwe bewoner) kon het vereiste OTP vooralsnog plaats vinden</p> <p style="text-align: right;">(ACTIEVE DIENSTVERLENING1)</p>
3	<p>een aanvrager bekloeg zich over de uitlatingen van een personeelslid aan de telefoon en over de benodigde tijdsduur om een beslissing te kunnen nemen : de T volgde op 122 KD na de VD en op 184 KD na de AD</p> <p style="text-align: right;">(REDELIJKE BEHANDELTERMIJN3)</p>

IV. VAP : A : onontvankelijke klachten:	0
B : geweigerde aanvragen :	3 (2 ongegronde klachten + 1 gegronde klacht)
C : toegezegde aanvragen :	5 (1 ongegronde klacht + 5 gegronde klachten)
	—
	8

VNR	<i>A. onontvankelijke klachten : 0</i>
------------	---

VNR	<i>B. geweigerde aanvragen : 3 (2 ongegronde klachten + 1 gegronde klacht)</i>
1	terechte weigering wegens een te hoog inkomen en onvoldoende onkosten voor een RENO : de suggestie is geformuleerd om bijkomende werken te overwegen met het oog op een RENO
2	terechte weigering, gezien op het adres van de woning derden gedomicilieerd waren en de verhuring zonder tussenkomst van een erkend SVK plaats greep
3	vooraleer na 271 KD te moeten vernemen dat de werken, de materialen en stavingsdocumenten) niet voldeden (onder meer te oude facturen en naamloze kastickets ...), waren van de kant van de aanvrager ettelijke telefonische oproepen en per e-mail gestelde vragen vereist (DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE1)

VNR	<i>C. toegezegde aanvragen : 5 (1 ongegronde klacht; 2-5: 4 gegronde klachten met de ombudsnorm)</i>
1	men is ontevreden over het toegezegde bedrag : men ontvangt slechts 250 euro voor de plaatsing van een reglementaire verwarmingsketel en men had gehoopt op meer : de voorwaarden voor de premies voor centrale verwarming en voor het rookkanaal waren niet vervuld
2	herziening van de weigering : er werden voldoende overtuigende elementen aangereikt om de aanvraagdatum op een eerder tijdstip vast te leggen wegens verzendingsperikelen bij DE POST (REDELIJKHEID EN EVENREDIGHEID1)
3	in vervanging van de inmiddels al te oude datum van een betwiste factuur baseerde men zich op de meer recentere vonnisdatum, waarbij de rechtbank de exacte kostprijs voor de buitenschrijnwerkerij vastlegde, hetwelk resulteerde in een supplementaire premie van 1250 euro : de oorspronkelijke schrapping van die factuur werd ongedaan gemaakt (RECHTSZEKERHEID en GERECHTVAARDIGD VERTROUWEN1)
4	het opgestelde weigeringsbericht is te lang blijven liggen zodat een tijdige hernieuwing van de aanvraag binnen het jaar te rekenen vanaf de factuurdatum niet meer mogelijk was. Tot rechtzetting van die nalatigheid werd de premie toch op basis van de oorspronkelijke aanvraagdatum (15.01.07) verleend voor een ketel met een OPTIMAZ-label, die aan de nieuwe normen voldeed, zij het dat deze ondertussen weliswaar retroactief van toepassing waren geworden, maar dan wel pas met ingang van 26.3.2007 (GOEDE UITVOERINGSPRAKTIJK en ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID1)
5	de herziening van de weigering is ingegeven door de bijzondere situatie ter plaatse, zijnde een niveauverschil tussen de keuken en de veranda, waardoor een epoxyscherm onder de geïnjecteerde zone als een noodzakelijk en subsidiabel onderdeel van de behandeling tegen opstijgend vocht aanvaard werd (GOEDE UITVOERINGSPRAKTIJK en ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID 2)

V. KWALITEITSBEWAKING :	A : onontvankelijke klachten:	2 (reden: beleid en regelgeving (geen dossiers))
	B : ongegronde klachten :	4
	C : gegronde klachten :	4
		10

VNR	A. onontvankelijke klachten : 2
1	een briefschrijfster uit haar ontevredenheid over de aanpak van de huisjesmelkerij
2	een burger kon zich niet verzoenen met het bestaan van een gemeentelijke leegstandsbelasting naast het gewestelijke heffingenstelsel : de gemeentelijke fiscale autonomie biedt daartoe wel degelijk de nodige ruimte, mits inachtneming van het verbod op cumulatie met de opcentiemen bij de gewestelijke regelgeving.

VNR	B. ongegronde klachten : 4
1	een eigenaar was furieus omtrent de inventarisatie waartoe de gemeente het initiatief genomen had : een controle – OTP kon enkel de eerdere bevindingen bevestigen, waarna de betrokkene toch nog voorbijging aan de hem verleende vrijstelling van heffing gedurende 2 jaar met ingang van 18.1.2008 (aankoopdatum)
2	een vermeende verwisseling met een achterliggend pand van de aanpalende eigenaar zou aanleiding hebben gegeven tot een onterechte inventarisatie : na onderzoek bleken er evenwel geen fouten begaan te zijn
3	men verweet de overheid niet op te treden tegen een SHM, die een reeks van de door haar verworven woningen door leegstand liet verloederen zonder hiervoor heffingsplichtig te zijn : aan de SHM was wegens een gepland woningenproject een reglementaire heffingsvrijstelling verleend en de uitgestelde start van de werken was te wijten aan stedenbouwkundige bezwaren en obstakels bij de verwerving van bepaalde eigendommen
4	ingevolge werken was het aantal strafpunten van 55 tot 9 gedaald : de bewoner vocht dit resultaat aan en eiste een bijkomend OTP, waarbij het eerdere resultaat bevestigd werd

VNR	<i>C. gegronde klachten : 4 met de geschonden ombudsnorm</i>
1	<p>ondanks alle (opleidings) inspanningen tot een gecoördineerd handelen blijft de kwalificatie van de aantasting van eenzelfde bouwonderdeel of een technische component in de woning een subjectief gegeven. Een verschil impliceert daarom nog niet noodzakelijk een fout in hoofde van één van de onderzoekers, temeer daar de beoordelingsmomenten meestal – zo niet altijd – in de tijd gespreid zijn en de feitelijke toestand op zeer korte tijd (door al dan niet gesignaleerde ingrepen) wijzigingen kan ondergaan hebben : een afrondend OTP in aansluiting aan een bij de minister ingesteld beroep na uitvoering van werken bracht hoe dan ook een oplossing met een strafpuntendaling tot 4</p> <p style="text-align: right;">(EFFICIENTE COORDINATIE1)</p>
2	<p>in beginsel is de onverdeeldheid in haar geheelheid heffingsplichtig : één van 2 onverdeelde mede-eigenaars was van oordeel dat hij ten onrechte als heffingsplichtige beschouwd werd en beriep zich daarvoor op een vonnis, luidens hetwelk zijn zus, die zich als enige partij tegen de sloping verzette, zelf de volledige heffing hoorde te betalen : WV is hier uitzonderlijk afgeweken van de normale gevolgde administratieve praktijk om zich te kunnen schikken naar de gerechtelijke uitspraak</p> <p style="text-align: right;">(RECHTSZEKERHEID EN GERECHTVAARDIGD VERTROUWEN1)</p>
3	<p>de melding aan een gedeconcentreerde buitendienst van overlast veroorzaakt door een leegstaand aanpalend pand bleef zonder gevolg : WV Brussel zorgde zelf voor een antwoord, gezien de bewuste brief in de provincie spoorloos bleek te zijn</p> <p style="text-align: right;">(DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE1)</p>
4	<p>de buitendienst, die van oordeel was dat er in voldoende mate reeds voldaan was aan de norm van doeltreffende algemene informatieverstrekking, is niet nogmaals overgegaan tot een expliciete herinnering aan de tijdige meldingsplicht binnen de 7 dagen vanaf de definitieve overdracht van een zakelijk recht op een geïnventariseerd leegstaand pand. WV heeft wel – zij het tevergeefs – getracht om VLABEL te overtuigen om de inningsprocedure te stoppen, louter op basis van het eigen initiatief van de heffingsplichtige, houdende de kennisgeving van de afsluiting van een onderhandse overeenkomst tot verkoop, voorafgaand aan de eigenlijke akte</p> <p style="text-align: right;">(DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE 2)</p>

VI. VERZEKERING GEWAARBORGD WONEN :	A : onontvankelijke klachten:	1 (zonder dossier)
	B : ongegronde klachten :	5
	C : gegronde klachten :	0
		6

VNR	<i>A. onontvankelijke klachten : 1 inzake het vermeende discriminerende karakter van de voorwaarde qua arbeidsgeschiktheid en arbeidsprestaties.</i>
1	de voorwaarde van volledige arbeidsgeschiktheid op de aanvraagdatum van de verzekering, alsook de hierbij aansluitende regel dat men gedurende de voorafgaande periode ononderbroken arbeidsprestaties moet hebben geleverd, werd door één persoon als discriminerend ervaren en hij formuleerde gelijktijdig een verzoek om dergelijke discriminerende aspecten uit een gebeurlijk toekomstige regelgeving te bannen. Hij stelde tevens dat de maatregel op zich geen verzekering is, maar enkel een gratis “geste” van de overheid : de administratie is van oordeel dat de gewraakte voorwaarden voor iedereen zonder onderscheid gelden en om die reden in geen enkel opzicht enige discriminatie inhouden. Er is bevestigd dat het wel degelijk om een verzekering gaat ter ondervanging van het financieel verlies bij arbeidsongeschiktheid of bij onvrijwillige werkloosheid en dat er voor de overheid toch wel “een prijskaartje aan vasthangt”

VNR	<i>B. ongegronde klachten : 5, waarvan ook hier nog 2 reacties op het aspect “arbeidsgeschiktheid”.</i>
1	het attest arbeidsgeschiktheid was niet volledig aangevuld, noch ondertekend. Een mutualiteitsdocument maakte melding van een arbeidsongeschiktheid van +66% : de terechte weigering van de verzekering om die reden lokte een reactie uit
2	een op 23.4.2007 ingediende aanvraag werd geweigerd, om reden dat de aanvrager sedert 12.4.2007 een ziekenfondsuitkering ontving. Aan die teleurgestelde persoon werd meegedeeld dat hij uitgesloten was van het recht op de verzekering om reden dat de aanvraag geschiedde NADAT het risico zich voorgedaan had
3	een dispuut aangaande de berekeningswijze van de tussenkomst : het leningsbedrag waarvoor de gewestwaarborg (opgeheven sedert 01.01.2001) gold, wordt buiten beschouwing gelaten bij de berekening van de uitkering : hierbij is de datum van de leningsakte determinerend en niet de datum van de ETHIAS-uitkering
4	met een lening van 25.000 euro voor de aankoop van een klein appartement komt men niet in aanmerking voor de verzekering, aangezien een minimumbedrag van 50.000 euro opgelegd is: als reactie op het aangetekende bezwaar kon men enkel de korrekte weigering bevestigen

5	<p>een particulier die reeds geruime tijd bezig was met de voorbereiding van het volgens hem, zijn bank en zijn werkgever vrij complexe verzekeringsbundel, misliep het recht op een gebeurlijke toekomstige tussenkomst ingevolge de niet-gunning van het nieuwe stelsel en was “daar behoorlijk kwaad om”.</p> <p>Het agentschap is van oordeel dat zij voldoende zorgvuldig is geweest en redelijkerwijze alle nodige voorzorgsmaatregelen had getroffen : van bij de aanvang van 2008 is geweest op het naderende einde per 31.7.2008 van het lopende contract aan al wie bij het agentschap of bij de Vlaamse Infolijn navraag deed.</p> <p>Bovendien heeft de minister bij de niet-gunning op 27.7.2008 hierover onmiddellijk gecommuniceerd (via de radio, de Vlaamse Infolijn en de webstek). Ook is vervolgens een persmededeling verschenen in een reeks kranten.</p> <p>Er is geopperd door de Vlaamse Ombudsdienst dat de media eigenlijk eerder en in meerdere mate hadden moeten ingeschakeld worden voor de afkondiging van het einde van het contract, waardoor wellicht meer gegadigden zich hadden gerept. De praktijk leert ons dat invoering van een nieuw stelsel doorgaans met meer mediaruchtbaarheid gepaard gaat, dan de beeindiging ervan, die enigszins gevoeliger ligt en die in dit geval hoe dan ook geen optie was. Voorlopig wordt de term “opschorting” gehanteerd.</p>
---	--

VNR	<i>C. gegronde klachten : 0</i>
------------	--

VII. VERBINTENISSEN : A : onontvankelijke klachten:	0
B : ongegronde klachten :	3
C : gegronde klachten :	1
	4

VNR	A. onontvankelijke klachten : 0
------------	--

VNR	B. ongegronde klachten : 3
1	een nieuwe betekening van een invordering betreffende een BP uit 1986 met een inbreuk in 1988 wekte bij een schuldbemiddelaar enige verwondering, gezien het reeds bestaand akkoord omtrent een afbetalingsplan : één en ander bleek evenwel ingegeven te zijn door de bekommernis om de verjaring rechtsgeldig en tijdig te stuiten in het kader van de nieuwe wetgeving op de verjaring
2	het staat de persoon met een lopende lening onder het stelsel van de rentevermindering voor mijnwerkers weliswaar geheel vrij om vóór de beëindiging van de oorspronkelijk overeengekomen looptijd van die lening over te gaan tot een vervroegde aflossing ervan, gevolgd door een vervreemding van de eigen woning die het voorwerp van die lening uitmaakt, maar klachten - zoals er in dit geval één is geformuleerd – tegen het algemeen beginsel van de verplichting tot terugbetaling van de genoten rentevermindering bij een voortijdige leningsaflossing en dito vervreemding blijven als ongegrond gekwalificeerd, tenzij in afwijking hiervan er sprake zou zijn van één of meerdere ernstige en buitengewone omstandigheden, die voorkomen op de lijst, waarvoor de minister een gedeeltelijke of zelfs volledige vrijstelling voorziet
3	bewoningsplicht : een samenloop van omstandigheden (een omvangrijke dossierafhandelingslast, voortspruitend uit een veelheid van meldingen van adreswijzigingen vanuit de gemeenten, ontwijkende antwoorden met irrelevante argumenten van de kant van de aanvrager en nieuwe wetgeving qua verjaring ...) doorkruiste de continuïteit van de opvolging van de verzoeken tot terugbetaling in der minne, die de administratie – na afweging - deed besluiten om te verzaken aan een procedure in rechte, waarna het reeds jaren aanslepende dispuut zonder gevolg werd afgesloten

VNR	<i>C. gegronde klachten</i>
1	<p>de verwijzing in de standaardbriefwisseling namens de premiedossiers bij een gedeconcentreerde dienst naar de na te leven verbintenissen, de terugbetalingsplicht en de eventuele vrijstellingen gaf aanleiding tot enige verwarring: voortaan zou één uniforme invorderingsbeslissing met een vrijstelling in verhouding tot de verstreken bewoningsduur, voor iedereen gelden zonder bijkomende voorwaarden. In het kwestieuze geval viel de terug te betalen som - tot voldoening van de premieaanvrager – kleiner uit dan oorspronkelijk verwacht</p> <p style="text-align: right;">(EFFICIENTE COORDINATIE1)</p>

VIII. VARIA : A : onontvankelijke klachten: 11 (reden : beleid en regelgeving (geen dossiers)
 B : ongegronde klachten : 0
 C : gegronde klachten : 0

11

VNR	A. vragen, commentaren en uitingen van ongenoegen bij maatschappelijke fenomenen, waarvoor er al dan niet een beleid gevoerd wordt.
1	“De huren en de vraagprijzen voor koopwoningen staan niet in verhouding tot het doorsnee-inkomensniveau”.
2	“Ingevolge de hoge verkoopprijzen van huizen en appartementen kan een alleenstaande – ook al gaat hij voltijds werken – zich geen eigendom meer veroorloven”.
3	“Is er geen oplossing voor de aanhoudend stijgende woningprijzen ?”
4	“De hoge huishuren op de private markt vloeien voort uit de indexering van het KI : waarom de OV niet geleidelijk afbouwen of schrappen ?”
5	“Waarom toch wordt er geen BP meer verleend ?”
6	“De overheid treedt onvoldoende op tegen domiciliefraude.”
7	“Ik ben al 6 jaar bij de plaatselijke SHM ingeschreven als kandidaat-koper van een woning, deel uitmakend van een project, waarvan de studie- en ontwerpfase blijven aanslepen.”
8	een dame in echtscheiding die voor de helft eigenares was van de echtelijke woning, was ontevreden over de reglementaire onmogelijkheid voor haar om onderhands een leegstaande sociale woning bij de plaatselijke SHM aan te kopen
9	een foorkramer klaagt over het tekort aan plaatsen op woonwagenterreinen en was misnoegd over het gehanteerde wachtlijststelsel
10	“Waarom wordt er een PV opgesteld naar aanleiding van mijn verzoek tot domiciliëring op een camping in een recreatiegebied ?”
11	“Het verbod om permanent te wonen in een zone voor weekendverblijven impliceert een discriminatie van personen met bescheiden bestaansmiddelen.”

VNR	B.-C. ongegronde en gegronde klachten : 0
------------	--

5. Oplossingen (zie ook de laatste 2 kolommen van de tabel op pagina 8), genomen en te overwegen initiatieven en eindconclusie.

I. RENO

- de geschonden ombudsnormen DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE (5/5) en REDELIJKE BEHANDELTERMIJN(7/7) vertonen raakpunten. De schending ervan, inzonderheid respectievelijk het uitblijven op zich van een reactie op een soms bij herhaling gestelde vraag en de hiermee gepaard gaande tijd die verstrijkt, beschouwen wij steeds als rechtgezet (= opgelost), gezien de klagers in alle gevallen uiteindelijk toch een al dan niet positief antwoord ontvangen;
- de werving van additioneel personeel (a) en de aanpassing van de werkorganisatie (b) in de gedeconcentreerde buitendiensten, alsook de invoering van een meer performant informaticasysteem (c) beogen een inkorting en tevens een minder frekwent voorkomen van uitlopende BEHANDELTERMIJNEN, veroorzaakt door de onverhoopte toevloed aan aanvragen;
- in de toelichting staat de expliciete uitsluiting van betoelaging van fotovoltaïsche zonnepanelen, die overigens reeds via andere kanalen gesubsidieerd worden (de netbeheerder, de gemeente ...) en waarvoor een fiscale aftrekmogelijkheid is voorzien: bijkomend is nu ook de libellering van de subsidiale elektrische huisinstallatie in het MB aangepast, zijnde thans “het geheel van elementen om stroom en telecommunicatie in de woning te VERDELEN (voorheen VOORZIEN): zo is in dat verband voldaan aan de norm DOELTREFFENDE ALGEMENE INFORMATIEVERSTREKKING (1/3).
- in de toelichting zijn de verbodsvoorwaarden qua cumulatie van een RENO en een VAP (en omgekeerd) en qua bezit van een andere woning duidelijk uitgewerkt. De tekst van de folder is meer summier en verwijst de lezer door naar de toelichting. Zonder de leesbaarheid van de folder in gevaar te brengen zou men inderdaad kunnen overwegen om bij herdruk voor elk geciteerd verbod, toch ook melding te maken van respectievelijk de termijnen en de samenwoner, teneinde nog beter tegemoet te komen aan de norm DOELTREFFENDE ALGEMENE INFORMATIEVERSTREKKING (2/3);
- de schending van de norm GOEDE UITVOERINGSPRAKTIJK en ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID (3/3) werd ongedaan gemaakt door een rechtzetting, gevolgd door een T en een uitbetaling;
- op analoge wijze werd een oplossing gevonden voor de schending van de norm REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID (2/3);
- op de mededeling per e-mail dat de telefoon in een buitendienst niet opgenomen werd, is vanuit Brussel ONMIDDELLIJK per kerende e-mail gereageerd en die buitendienst werd verwittigd: VLOTTE (telefonische) BEREIKBAARHEID (1/1);
- een kopie van de klacht omtrent een onvriendelijke toon aan de telefoon in een buitendienst werd samen met het antwoord van de cel klachtenbehandeling aan de desbetreffende buitendienst bezorgd: het dossier werd amper 6 dagen na de T in een uitbetalingsbesluit opgenomen: CORRECTE BEJEGENING 1/1;
- de 2 laatstgenoemde bundels konden hoe dan ook met een T en een uitbetaling afgerond worden.

II. HS-oud

- de bij de RENO gesignaleerde maatregelen (a), (b) en (c), bieden ook hier weerwerk aan de uitlopende BEHANDELTERMIJNEN (4/4);
- alle bundels, met inbegrip van de 4 voornoemde, met een gegronde klacht werden in positieve zin afgerond, zodat de schending van de ombudsnormen REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID (4/4), ACTIEVE DIENSTVERLENING (1/1), en GOEDE UITVOERINGSPRAKTIJK en ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID (1/1) werd rechtgezet: de opname is gevraagd in het zogenaamde VADEMECUM, zijnde de praktische handleiding voor de dossierbehandelaars, van de beslissing om voortaan abstractie te maken van de huurprijslimitering bij de verlenging om de 3 jaar en bij een tussentijdse verhuizing.

III. HS-nieuw

- de bij de RENO geciteerde maatregelen (a), (b) en (c), zullen ook hier dienstig zijn als remediëring van de uitlopende BEHANDELTERMIJNEN (3/3);
- alle bundels, met uitzondering van 2 van de 3 voornoemde, werden afgesloten met een positieve beslissing, waardoor de schending van de normen REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID (1/1) en ACTIEVE DIENSTVERLENING (1/1) als zijnde gerectificeerd kan worden beschouwd;
- in de ontwerp tekst van de evaluatie van de HS is er gepleit om de gelijk schakeling van ernstig gehandicapten en bejaarden ongedaan te maken en eigen aparte regels voor elke categorie in te voeren.

IV. VAP

- met een beslissing (1W en 4 T) werd in alle gevallen tegemoet getreden aan de ombudsnormen, die aanvankelijk in het gedrang waren gekomen: DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE (1/1), GOEDE UITVOERINGSPRAKTIJK en ADMINISTRATIEVE NAUWKEURIGHEID (2/2), REDELIJKHEID en EVENREDIGHEID (1/1), RECHTSZEKERHEID en GERECHTVAARDIGD VERTROUWEN (1/1);
- er is niet ingegaan op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om in de officiële reglementering een regeling te treffen voor de aanvragen met betwiste facturen, om reden dat WV van oordeel is dat uiterst zeldzame uitzonderingsgevallen op zich geen deugdelijk uitgangspunt zijn voor een regelgeving, die sowieso niet steeds automatisch bij voorbaat een antwoord kan verschaffen op de uiterst grote verscheidenheid van situaties, die zich in de praktijk aandienen. Wel is er conform de norm GELIJKHEID en ONPARTIJDIGHEID eveneens een opname gevraagd in het reeds geciteerde VADEMECUM en dit zowel voor de VAP als voor de RENO van een voorschrift overeenkomstig hetwelk de oorspronkelijke factuurdatum in het kader van de dossierbehandeling voortaan mag vervangen worden door de datum van het vonnis, waarbij de rechtbank zich uitgesproken heeft over een betwiste factuur.

V. KWALITEITSBEWAKING

Vier gegronde klachten konden haast integraal met goed gevolg voor de klager afgesloten worden, zij het dat in één geval, waarbij VLABEL betrokken was, deze laatste niet bereid was om haar mening te herzien:

- overeenkomstig de norm DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE (2/2) zorgde WV-Brussel zelf voor een antwoord op een in een buitendienst spoorloos geraakte vraag en in een tweede dossier sloot WV-Brussel zich aan bij het standpunt van een andere

buitendienst, die samen met de klager van oordeel was dat er in voldoende mate van beide kanten correct gecorrespondeerd was: een verzoek van WV-Brussel aan VLABEL tot stopzetting – in het voordeel van de klager – van de inningsprocedure, mocht evenwel niet baten, waardoor de heffingsplichtige zich verplicht zag om zelf een procedure in rechte aan te vatten;

- een controle – OTP bracht uitsluitel omtrent een verschil in beoordeling door het gewest eensdeels en een grootstad anderdeels van de staat van een elektrische verdeelkast, waardoor de schending van de norm EFFICIENTE COORDINATIE (1/1) ongedaan werd gemaakt;
- overeenkomstig de norm RECHTSZEKERHEID en GERECHTVAARDIGD VERTROUWEN (1/1) schikte WV zich naar een gerechtelijke uitspraak.

VI. VERZEKERING

Een nieuwe openbare aanbesteding is uitgeschreven. De opening van de omslagen is gepland op 9 februari 2009. Ook personen met een in 2008 afgesloten lening komen in aanmerking, zodat de slachtoffers van de onverwachte opschorting van de verzekering gewaarborgd wonen in 2008 wellicht nog kunnen geholpen worden.

VII. VERBINTENISSEN

- er is tegemoet gekomen aan de norm EFFICIENTE COORDINATIE (1/1) ingevolge de beslissing om - in het kader van de onderscheiden premiestelsels – iedereen bij een voortijdige verlaten en vervreemding van de eigen premiewoning zonder onderscheid en zonder bijkomende voorwaarden te laten genieten van een terugbetalingsvrijstelling in verhouding tot de duur van de bewoning;
- zich baserend op een recent vonnis heeft WV haar opstelling inzake de vervroegde aflossing van leningen met rentevermindering voor mijnwerkers, met voortijdige vervreemding van de eigen woning, in een nota aan de Vlaamse minister Marino Keulen uiteengezet.

VIII. VARIA

Alle personen met een onontvankelijke klacht - ook deze in de voorafgaande rubrieken I tot en met VII – ontvingen steeds een met argumenten gestaafd antwoord, zoals uit de enkele hierna volgende voorbeelden blijkt.

Inzake de frekwent terugkerende berichten van hoge huren en dito verkoopprijzen heeft WV inderdaad moeten toegeven dat de (gewestelijke) overheid geen rechtstreekse acties hier tegen onderneemt. Daarbij is de huurprijsvorming in de private sector een federale materie, die onder de federale minister van Justitie ressorteert en is de gewestelijke tegemoetkoming in de huur louter gericht op huurders, die onder specifieke voorwaarden verhuizen.

De ingeschreven kandidaat-huurders voor een sociale woning die de wachttijden aan de kaak stelden, werden doorverwezen naar lokale instanties, die hen behulpzaam kunnen zijn. Aan de ontevreden zittende huurders van een sociale woning is verduidelijkt hoe zij hun verhaal- en klachtrecht kunnen uitoefenen.

Met betrekking tot de exuberante vraagprijzen voor woningen en gronden is dan weer de aandacht gevestigd op indirecte overheidsinitiatieven, zoals de sociale leningen, de verzekering gewaarborgd wonen, de particuliere tegemoetkomingen voor uitvoering van werken, de kredieten voor sociale woonprojecten in samenwerking met lokale actoren

De problematiek van de permanente bewoning in weekendverblijfparken blijft een oud zeer, al heeft de bevoegde Vlaamse minister Dirk Van Mechelen onlangs hiervoor een uitdoofscenario voorzien.

Voor de inrichting van bijkomende woonwagenterreinen houdt de eigen Vlaamse minister Mario Keulen weliswaar gelden ter beschikking, maar de noodzakelijke medewerking van de gemeentebesturen is geen evidentie.

EINDCONCLUSIE

De tabel op pagina 8 (inzonderheid de 2 laatste kolommen) leert ons dat er voor quasi alle klachten een oplossing is gevonden. Daarbij zijn drie kanttekeningen te maken:

- het gegeven dat het verbod op het bezit van een andere woning ook geldt in hoofde van de samenwoner, zou bij voorkeur wat explicieter kunnen gesteld worden in de RENO-folder (1 klacht)
Ook de in acht te nemen termijnen qua cumulatie van de RENO en de VAP verdienen in de folders misschien wat meer aandacht (1 klacht)
- ofschoon Wonen-Vlaanderen van oordeel was dat een heffingsplichtige eigenlijk wel voldaan had aan de voorgeschreven meldingsplicht inzake overdracht van een woning kon zij VLABEL niet overtuigen om af te zien van de invordering (1 klacht)
- geruggensteund door een recent vonnis neemt WV inzake de vervroegde aflossingen van de zogenaamde mijnwerkersleningen een standpunt in, dat afwijkt van dat van de Vlaamse Ombudsdienst (1 klacht)

In dit verslag is gepoogd om een beeld op te hangen van de in 2008 ontvangen klachten en de wijze waarop hiermee is omgesprongen. Op zich is dit een interessante en leerzame oefening. Voor een juiste inschatting van de verhoudingen en een correct totaalbeeld over 2008 is het echter wenselijk om naast het relatief beperkt aantal klachten (103, waarvan 47 gegrond) ook volledigheidshalve melding te maken van het toch wel aanzienlijk grotere volume aan nieuw ingediende aanvragen, namelijk 38.815 (*), en van de 7428 oude HS-bundels, die in het periodieke betalingssysteem circuleren.

(*) 22.959 RENO, 11.929 VAP en 3.927 nieuwe HS.

6. Enkele afrondende aandachtspunten voor de Vlaamse Ombudsdienst

- de enkele klachten van 2008, die niet in dit jaarrapport aan bod zouden gekomen zijn, worden uiteraard in het jaarrapport 2009 besproken;
- mocht de Vlaamse Ombudsdienst overwegen om de structuur van het huidige jaarrapport aan te passen, dan zouden wij het op prijs stellen om zo spoedig mogelijk de definitieve herwerkte versie te ontvangen;
- voor de korrekte aanvulling van de rubriek “drager van de klacht” is het wenselijk dat, voor elke klachtmelding via de Vlaamse Ombudsdienst zonder toevoeging van het bericht van de hand van de klager zelf, ook de wijze van kontaktnaamesignaleerd wordt;
- het schema op de afsluitende pagina hierna is bij Wonen-Vlaanderen dienstig als “check-list” en als het ware ook als “individuele klachtenfiche”:
 - o de recto-zijde betracht in een logische volgorde – van boven naar onder – een overzicht van de opeenvolgende elementen, die voor elke klacht afzonderlijk relevant zijn;
 - o op de blanco verso-zijde komt een beknopte tekstuele klachtomschrijving en de genomen/te nemen maatregel(en).

NAAM (facultatief)	
POSTNUMMER + GEMEENTE	
ONTVANGSTMELDING	
DRAGER	brief – mail – telefoon – fax - bezoek
KANAAL	burger – kon. – kab. – ombud. – middenv. - andere

ONTVANKELIJK?		
NEE	JA	
REDEN van ONONTVANKELIJKHEID	ONGEGROND	CATEGORIE/SECTOR
Al eerder klacht ingediend	↓	I. RENO
Meer dan 1 jaar voor indiening		II. HS – oud
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend		III. HS – nieuw
Jurisdictioneel beroep aanhangig		IV. VAP
Kennelijk ongegrond		V. KWALITEITS-BEWAKING
Geen belang		VI. VERZEKERING
Anoniem		VII. VERBINTENISSEN
Beleid en regelgeving		VIII. ANDERE
Geen Vlaamse overheid		
Interne personeelsaangelegenheid		

GEGROND			
1	Overeenstemming met het recht	8	Deugdelijke correspondentie
2	Afdoende motivering	9	Vlotte bereikbaarheid
3	Gelijkheid en onpartijdigheid	10	Doeltreffende algemene informatieverstrekking
4	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd verbouwen	11	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
5	Redelijkheid en evenredigheid	12	Redelijke behandeltermijn
6	Correcte bejegening	13	Efficiënte coördinatie
7	Actieve dienstverlening	14	Respect voor de persoonlijke levenssfeer
		OPGELOST?	JA NEEN

DAG AD/=VD/T/W													
MAAND	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
DOORLOOPTIJD DOSSIER: facultatief													= dagen

IN/UIT - DAG													
IN/UIT - MAAND	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
DOORLOOPTIJD KLACHT													= dagen

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Agentschap Inspectie RWO

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	43

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	40
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	-

Aantal onontvankelijke klachten:	10
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	4
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	3
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	33
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	24

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	3
	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:	6
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:	36
	mail:	4
	telefoon:	3
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	22
	via kabinet:	4
	via Vlaamse ombudsdienst:	15
	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.

Inhoud vd klachten	Totaal	Gegrontheid			Oplossing			Ombudsnormen						
		Gegronde	Deels gegronde	Ongegronde	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	Niet correcte beslissing	Te lange behandeltermijn	Ontoerekenbare informatie	Onvolledige bereikbaarheid	Onhelelijke behandeling	Andere	
Administratieve werking en beheer	2			2										
Kooprecht zittende huurder	1	1			1			1						
Bouwinspectie	10	2	1	7		3		3						
Onroerende voorheffing	1			1	1									
Schrapping als kandidaat-huurder	2			2										
Mutatie	3			3			1							
Renovatie	1			1										
Huurprijs	2	2			2									

Toewijzing van huurwoningen	5	1		4	1			1					
Wachttijd inhuurneming	2			2									
Huurlasten	1			1									
Huuropzeg	3			3									
Woningaanvraag	2			2									
Inschrijving aankoop sociale kavels	2	2			1		1	1					

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Bij het agentschap Inspectie RWO kwamen het afgelopen jaar 43 klachten binnen. De afdeling Toezicht kreeg 28 klachten te verwerken, de afdeling Inspectie 14. De meeste klachten kwamen toe per brief. Ongeveer de helft van de klachten bestemd voor de afdeling Inspectie kwamen binnen rechtstreeks van de burger, in tweede orde kwamen ze toe via de Vlaamse Ombudsdienst.

Ongeveer een derde van de klachten bleek onontvankelijk. Meer dan de helft werd ongegrond bevonden.

De grootste groep van klachten had betrekking op woningaanvragen, toewijzingen van woningen en mutaties, maar deze bleken bijna allemaal onontvankelijk of ongegrond. Een tweede aanzienlijke groep klachten, had te maken met huurlasten, huuropzeg en huurprijs. De klachten betreffende huurprijs die onvankelijk waren bleken gegrond.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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.

Een plotse piek van klachten over de huurprijsberekening in de laatste weken van 2008 heeft de afdeling Toezicht ertoe aangezet dit thema op te nemen als een extra aandachtspunt in het controleprogramma op de sociale huisvestingsactoren voor 2009.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Geen wijzigingen.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

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:	20
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	16
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

	Interne personeelsaangelegenheden:	1
--	------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten:	9
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	1

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	6
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:	19
	mail:	6
	telefoon:	1
	fax:	3
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	18
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	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 Gegronde: toekenning bijzondere sociale lening, werking shm

2 Deels gegronde: herstellingen

4 Ongegronde: toekenning bijzondere sociale lening, interne personeelsaangelegenheid, varia

4 Opgelost: toekenning bijzondere sociale lening, werking shm

4 (deels) gegronde klachten per ombudsnorm "niet correcte beslissing".

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Tegenover het jaar 2007 zijn er meer klachten behandeld. Het komt voornamelijk op neer dat elke klacht nu wordt geregistreerd, zowel de ontvankelijke als onontvankelijke. Het overgrote deel van klachten die de VMSW krijgt zijn onontvankelijke, het zijn meestal klachten die voor de socialehuisvestingsmaatschappijen bedoeld zijn. De VMSW stelt de klager op de hoogte dat deze klacht niet voor de VMSW bedoeld is. Ze deelt hen dan ook mee om hun klacht bij de socialehuisvestingsmaatschappij in te dienen en indien de klager vindt dat ze geen of onvoldoende gehoor gekregen hebben, kunnen ze in 2^e instantie hun klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst. De andere klachten die de VMSW binnenkrijgt gaat vooral over de toekenning van bijzondere sociale leningen.

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 2008 is vooruitgang geboekt bij de registratie van de klachten. Meer klachten worden nu formeel als klacht geregistreerd en behandeld. De volgende jaren zal hieraan verder aandacht worden besteed.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **ABC**

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:	10.06

Aantal onontvankelijke klachten:		22
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	19

Aantal ontvankelijke klachten:		13
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	4
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	3

Vragenlijst voor het verslag 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	35
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	32
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	3

Vragenlijst voor het verslag 2008
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:	1
	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:	1
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:	2
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2
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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	2

Huurdersbond

Vragenlijst voor het verslag 2008

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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:	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

Ombudsdienst Stad

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Klachtenbehandeling 2008

2. Met betrekking tot de inhoud van de klachten:

- 8 klachten waren van technische aard (hoofdzakelijk te lange uitvoeringstermijn volgens de klager)
- 7 klachten hadden een sociaal karakter (tussen huurders onderling of betrekking hebbende op de woonomgeving).
- 20 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 werd hierin beter begeleid door middel van één of meerdere toelichtingen in de begeleiding van de uitvoering tot een oplossing.

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. Er werden in de loop van 2008 ook hechtere samenwerkingsverbanden opgezet tussen onze sociale dienst en de welzijnswerkers in het algemeen en in het bijzonder met de Woonbegeleiders, OCMW en de Buurttoezichters.

Administratieve klachten gingen bijna uitsluitend over de nieuwe huurlastberekening waarbij de maatschappij voor het eerst in haar bestaan is afgeweken van het solidariteitsprincipe met bevrijdende maandelijkse betaling van huurlasten. Voor sommige complexen betekende de strikte toepassing van de regelgeving een forse verhoging van de huurlasten, voor anderen dan uiteraard een verlaging ervan. Niettegenstaande de grote inspanningen van de maatschappij op het vlak van communicatie hierrond werden verschillende klachten (dikwijls dezelfde langs verschillende kanalen) neergelegd. Alle klachten, ook de onontvankelijke werden in detail en schriftelijk beantwoord.

4. Concrete realisaties en voorstellen:

Bij technische interventies de communicatie met de huurder blijvend hoog houden. Zeker 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.

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Bouwmaatschappij van Temse Mariadal 1 9140 Temse

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

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:	5
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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:	1
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:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	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.

K1: verzekering inboedel huurder: gegronnd/opgelost/opzeg bestaande polis te laat

K2: burenhinder: gegronnd/opgelost/geurhinder t.g.v. opgestapelde vuilzakken

K3: burenhinder: gegronnd/opgelost/lawaaihinder muziek kinderen

K4: burenhinder: gegronnd/lopende/Roma gezin veel bezoek

K5: kadidaat-huurder: gegronnd/opgelost/onduidelijke informatie van de SHM

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Relatief weinig klachten. Klachten werden direct aangepakt en 4 daarvan werden snel opgelost.

Klacht 4 is zeer delicaat, een té groot cultuur verschil. Door zeer regelmatig huisbezoeken af te leggen blijft de situatie onder controle en voelen de huurders zich gesteund.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008
3070 - Brugse Maatschappij voor Huisvesting

Nummer verhuurder	Naam verhuurder	Naam klager	Adres klager	Drager	Ontvangen van	Type klacht	Klachtenbehandelaar	Eerste klacht	Tweede klacht	Ontvankelijkheid	Indien onontvankelijk
3070	Brugse Maatschappij voor Huisvesting		Klippestraat 19 - 8000 Sint-Pieters (Brugge)	brief	Vlaamse Ombudsdienst	herstellingen	Kristin Dekeyser	2/07/2008		ja	
3070	Brugse Maatschappij voor Huisvesting		Vlamingdam 77 - 8000 Brugge	brief	Vlaamse Ombudsdienst	vochtproblemen	Kristin Dekeyser	15/09/2008		ja	
3070	Brugse Maatschappij voor Huisvesting		Ter Eede 113 - 8620 Zottegem	brief	Vlaamse Ombudsdienst	waarborg	Kristin Dekeyser	16/09/2008		ja	
3070	Brugse Maatschappij voor Huisvesting		Marktstraat 5 B - 8380 Zeebrugge	brief	rechtstreeks van burger	huurprijs	Kristin Dekeyser	1/10/2008		ja	
3070	Brugse Maatschappij voor Huisvesting		Klippestraat 25 - 8000 Sint-Pieters (Brugge)	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Kristin Dekeyser	5/10/2008		ja	

Type klacht	Indien onontvankelijk
administratieve werking en beheer	al eerder klacht ingediend
afstand van verhaal - brandverzekering	meer dan een jaar voor indiening
betwisting koopwoningen	nog niet alle beroepsprocedures aangewend
domiciliefraude	jurisdictioneel beroep aanhangig
garage	kennelijk ongegrond
herstellingen	geen belang
huisdieren	
huisvuil	
huurachterstallen	
huurlasten	
huurontbinding	
huuropzeg	
huurprijs	
huurtoeslag onderbezette woning	
kooprecht zittende huurder	
leefbaarheid	
medehuurder worden	
mutatie	
onroerende voorheffing	
plaatsbeschrijving	
renovatie	
schadeloosstelling	
schrapping als kandidaat-huurder	
sluikstorten	
toewijzing huurwoning	
veiligheid sociale huurwoning	
verwarming	
vochtproblemen	
vandalisme	
waarborg	
wachttijd inhuurneming	
woningaanvraag	

Ontvangen van	Drager
rechtstreeks van burger	brief
naar Kabinet	mail
Vlaamse Ombudsdienst	fax
naar georganiseerd middenveld	telefoon
andere kanalen	monderling

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: C.V. Voor Huisvesting – gewest Aalst

Begijnhof 41 – 9300 Aalst

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:	10 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:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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:	x

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; 3
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Huurders kloppen soms rechtstreeks aan bij Vlaamse Ombudsdienst terwijl het veel eenvoudiger zou zijn mochten ze rechtstreeks contact opnemen met de maatschappij om het eventuele probleem te bespreken.

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 verdraagzaamheid benadrukken, ook naar het samenleven met huurders van diverse nationaliteit

De bewoners van het appartementsgebouw uitnodigen op een informatievergadering, met hen de problemen bespreken en bijsturen waar nodig.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Geen wijzigingen.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: 4140 De Gentse Haard c.v.b.a.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	38

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	17

Aantal onontvankelijke klachten:	18
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	12
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	20
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	7

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	5
Deugdelijke correspondentie:	2
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	10
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:	16
	mail:	22
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Opmerking: enkel schriftelijke klachten worden behandeld.

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	26
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	4
	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.

Zwerfvuil en sluikestort:

Gegronde: 3

Deels gegronde: 2

Ongegronde: 1

Opgelost: 1

Deels opgelost: 4

Renovatie Leiekaai:

Gegronde: 1

Deels gegronde: 3

Ongegronde: 1

Opgelost: 1

Deels opgelost: 3

Vandalisme:

Gegronde: 3

Deels opgelost: 3

Onveiligheidsgevoel:

Gegronde: 2

Deels opgelost: 2

Huurlasten:

Gegronde: 1

Opgelost: 1

Geen antwoord:

Gegronde: 1

Deels gegronde: 1

Opgelost: 1

Deels opgelost: 1

Weking:

Ongegronde: 1

Wachlijst:

Ongegronde: 1

Technische problemen

Gegronde: 2

Deels gegronde: 2

Ongegronde: 2

Opgelost: 3

Deels opgelost: 1

Buurtbewoners:

Gegronde: 2

Ongegronde: 1

Deels opgelost: 2

Niet naleven huurreglement of –wet

Gegronde: 1

Deels gegronde: 1

Opgelost: 1

Niet opgelost: 1

Overeenstemming met het recht:

deels gegronde: 1

gegronde: 1

Afdoende motivering: 0

Gelijkheid en onpartijdigheid: 0

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: 0

Redelijkheid en evenredigheid: 0

Correcte bejegening:

deels gegronde: 1

Actieve dienstverlening:

deels gegronde: 3

gegronde: 2

Deugdelijke correspondentie:

deels gegronde: 1

gegronde: 1

Vlotte bereikbaarheid: 0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking: 0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:
deels gegrond: 7
gegrond: 3

Redelijke behandeltermijn:
deels gegrond: 3

Efficiënte coördinatie: 0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer: 0

Opmerking: een (deels) gegronde klacht kan in sommige gevallen ondergebracht worden onder twee of meer ombudsnormen. Vandaar het hogere aantal ombudsnormen dan het aantal gegronde en deels gegronde klachten samen.

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Bijna de helft van de klachten van 2008 waren onder te brengen in onontvankelijk. Deze onontvankelijke klachten waren bijna allemaal anoniem. Bijna drie vierden van de ontvankelijke klachten zijn gegrond of deels gegrond. Bijna al deze klachten worden opgelost of deels opgelost.

Er is enige lijn te trekken in het soort klachten. Er zijn twee grotere onderverdelingen vast te stellen. Enerzijds gaan de (deels) gegronde klachten over technische klachten waarbij er aanslepende problemen zijn met de oude verwarmingsinstallaties in twee van onze oudere wijken. Nog andere technische klachten gaan over onafgewerkte of kleine problemen die in het kader van de definitieve oplevering van een gloednieuwe wijk samen met de aannemer op te lossen zijn. Wat de technische zaken betreft, zijn alle problemen op één na in de loop van het jaar opgelost.

Anderzijds is er een groep klachten die gerelateerd kunnen worden aan de langdurige renovatie van een wijk. De klachten over de renovatie gaan gepaard met de meeste klachten over sluikstort of zwerfvuil, onveiligheidsgevoel en vandalisme. Deze problemen zijn hardnekkiger om aan te pakken dan bijvoorbeeld technische klachten. Vandaar dat deze klachten voor het merendeel in de loop van het jaar slechts deels opgelost zijn. Aangezien dat het vaak terugkerende fenomenen zijn, zijn ze niet meteen definitief op te lossen. Ondanks de samenkomsten met politie, opbouwwerk, Stad Gent en straathoekwerk. Vermoedelijk zullen deze problemen sneller van de baan zijn van zodra de renovatie klaar is.

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 verbeteringen: Sneller reageren op bepaalde klachten, sneller en efficiënter communiceren naar de klager toe.

Iedere dienst moet de behandeltermijn van de klachten nauwlettender in de gaten houden, ook al zijn het geen schriftelijke antwoorden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klacht moet schriftelijk aan de huisvestingsmaatschappij gericht worden.

De verantwoordelijke medewerker van de dienst die bevoegd is om de klacht te behandelen, zal de klacht op een oplossingsgerichte manier behandelen.

De medewerker houdt bij wanneer en op welke manier de klacht behandeld werd.

Na afhandeling van de klacht wordt deze aan de klachtencoördinator bezorgd die de klachten over het hele jaar zal registreren en bundelen.

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](#)

Vragenlijst voor het verslag 2008
over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
CVBA De Goede Werkmanswoning

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	110

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	110
	meer dan 45 dagen:	-
	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:	110
---------------------------------------	-----

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	110
	deels opgelost:	
	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:	64
	mail:	8
	telefoon:	15
	fax:	
	bezoek:	23

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	106
	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 gegrunde/ongegronde~~ klachten; *110*
- het aantal ~~opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste~~ (gegronde) klachten; *110*
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

grotendeels van de klachten gaat over leefbaarheid
- klein gedeelte betrekking ft & openbaring

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 een sociale assistent in dienst genomen voor
de leefbaarheid te optimaliseren. Tevens hebben wij ons
ingeschreven voor het project doelgroepwerkzaamheden sociale sector

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: De Heibloem, Gladiolenstraat 10 te Olen

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:	

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

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	---

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
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; 2
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008. – klacht inzake huurberekening + klacht inzake afrekening bij vertrek uit huurwoning

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

SHM De Ideale Woning CV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

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

Aantal 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
---------------------------------------	---

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

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:	3
Afdoende motivering:	3
Gelijkheid en onpartijdigheid:	3
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	3
Redelijkheid en evenredigheid:	3
Correcte bejegening:	3
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	3
Vlotte bereikbaarheid:	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
Redelijke behandeltermijn:	3
Efficiënte coördinatie:	3
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:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	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:	

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 hadden allemaal te maken met de wachttijden op een sociale woning.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Gezien de chaotische toestand van onze maatschappij, is de klachtenbehandeling slechts sinds kort terug goed van start gegaan. De klachten, welke nu binnenkomen worden nu steeds op de correcte wijze opgevolgd.

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 worden volop procedures uitgeschreven om de wachtlijsten te verkorten en hiervoor worden de nodige administratieve aanpassingen voor gedaan.

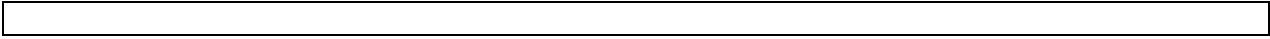
5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nieuwe klachtenbehandelaar:
Lee Uyttenhove
E: lee.uyttenhove@deidealewoning.be

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CVBA DE LEIE

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:	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:	3
---------------------------------------	---

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

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:	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:	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.

categorie	gegrond	deels gegrond	ongegrond	opgelost	deels opgelost	onopgelost
technisch	1			1		
sociaal			3			

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De 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 in 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 bevoegdheidsfeer vallen van een sociale huisvestingsmaatschappij en eigenlijk door de betrokken huurder rechtstreeks aanhangig zouden moeten worden gemaakt bij de bevoegde rechtbank en/of gerechtelijke diensten.

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) Klachtenregistratie door klachtenbeheerder.
- b) Nihil.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Bouwmaatschappij DE MANDEL cv – Botermarkt 30, 8800 Roeselare

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	26
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	9

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:	28
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	27
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	13

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	8
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
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:	20
	mail:	3
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	27
	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.

	Dienstverlening	Technische uitvoering	Administratie
TOTAAL	18	16	2
Gegronde	17	16	2
Ongegronde	1	0	0
Opgelost	8	17	1
Deels opgelost	2	2	0
Niet opgelost	8	7	1

NB: klachten slaan soms op meerdere categorieën tegelijk.

Volgens ombudsnormen:

Niet-correcte beslissing	Te lange behandeltermijn	Onheuse bejegening
5	20	3

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Nagenoeg alle klachten behelzen de lange wachttijd voor, en slechte afwerking van herstellingen.

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?

Van september 2008 tot januari 2009 liep een audit bij De Mandel, uitgevoerd door KPMG. Als gevolg daarvan zullen nieuwe functies gecreëerd worden en personeel aangeworven, waaronder een coördinator patrimoniumbeheer. Dit moet de technische dienst efficiënter maken, en snellere herstellingen mogelijk maken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

cv De Mandelbeek SHM 321 – Oostrozebekestraat 136 bus 1 –

8770 Ingelmunster

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

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

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	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:	2
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3
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.

- Technische klachten m.b.t. zaken en/of technieken aan de huurwoning of directe omgeving: 2 gegronde klachten zijn deels opgelost; 1 ongegronde klacht.
- Burenhinder: 1 gegronde klacht is tot op heden onopgelost; 1 deels gegronde klacht is opgelost; 1 ongegronde klacht.
- Huurprijs: 1 ongegronde klacht is opgelost.
- Familiale problemen: 1 ongegronde klacht is voorlopig opgelost.

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De vermelde klachten i.v.m. technische problemen:

1/ Indien er een procedure van openbare aanbesteding dient gevolgd te worden, neemt dit uiteraard heel wat tijd in beslag; 2/ Daarnaast is de oplossing voor problemen die opduiken na de definitieve oplevering ook van langere duur.

De problemen m.b.t. burenhinder situeren zich meestal in de privaatrechtelijke sfeer. De SHM bemiddelt wel in eerste lijn; doch het blijft sowieso niet eenvoudig om altijd tot een duurzame oplossing te komen.

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?

We leveren blijvende inspanningen om de zaken strikter op te volgen of om problemen via bemiddeling op te lossen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: C.V.De Nieuwe Haard, Fr.Rooseveltplein, 11/0001, 9600 Ronse
Erkende sociale bouwmaatschappij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	/
	meer dan 45 dagen:	66
	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:	1
---------------------------------------	---

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:	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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Ter plaatse werd vastgesteld dat het om uitermate kleine gebreken ging binnen in de huurwoning van de reclamante. Aan deze kleine herstellingen werd quasi onmiddellijk verholpen door onze geschoolde arbeider. Op de vraag voor financiële tussenkomst in het bekostigen van een nieuwe tuinafsluiting kon niet ingegaan worden, vermits dit werk qua verzekering en tevens qua uitvoering niet ten laste kon komen van de maatschappij.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

BOUWMAATSCHAPPIJ DE NOORDERKEMPEN

Leopoldstraat 63/1

2330 MERKSPLAS

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:	2

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:	7
---------------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	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:	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:	5
	mail:	1
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	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 opgeloste gegronde klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Ombudsnorm 13: redelijke behandeltermijn : klachten hebben bijna uitsluitend betrekking op de uitvoeringstermijn van de geplande herstelling.

De maatschappij heeft geen eigen onderhoudsdienst en doet hiervoor beroep op externen. De snelheid van uitvoering door externen is zeer moeilijk te sturen.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

1. Ontevredenheid van huurders mbt de snelheid van uitvoering van de herstellingswerken (7)
2. Burenruzie waarop de maatschappij geen impact heeft (1)

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. Er wordt onderzocht of de opstart van een eigen klusjesdienst de snelheid van uitvoering kan bevorderen en rendabel is voor de maatschappij (beslissing februari 2009).
2. Een nieuwe softwaretoepassing laat toe de periode tussen de melding van het probleem (mankement) en de uitvoering beter op te volgen (januari 2009).
3. Procedure met onderaannemers werd herbekeken: dwz. maandelijkse rapportering van de (nog) niet uitgevoerde werken (start toepassing: 01/03/2009)

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **De Oostendse Haard**

Totaal aantal klachten:		33
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	28
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	44.27

Aantal onontvankelijke klachten:		8
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	0
	Anoniem:	4
	Beleid en regelgeving:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		25
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	3
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	20
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	2

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	17

Vragenlijst voor het verslag 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	24
	mail:	3
	telefoon:	3
	fax:	0
	bezoek:	3
<hr/>		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	32
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0
<hr/>		

Vragenlijst voor het verslag 2008

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

AFVAL EN SLUIKSTORTEN

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:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

BERGINGEN GARAGES

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

NIET NALEVEN AFSPRAKEN KUISEN

Vragenlijst voor het verslag 2008

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Onverdraagzaamheid

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:	0

Vragenlijst voor het verslag 2008

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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

OVERLAST BUREN (lawaai, ruzie...)

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	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:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	7

OVERLAST DOOR HUISDIEREN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Vragenlijst voor het verslag 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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:	2

OVERLAST DOOR HYGIËNE BIJ BUREN

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:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Overlast door kinderen

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

Vragenlijst voor het verslag 2008

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

RANGSCHIKKING KANDIDATEN

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

SAMENWONEN

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

Vragenlijst voor het verslag 2008

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Schade aan derden door afbraak

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

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

TECHNISCHE GEBREKEN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
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:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vragenlijst voor het verslag 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

WIJKOVERLAST (drug, vandalisme, kdn) .

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:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vragenlijst voor het verslag 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **DE ZONNIGE WOONST**

Totaal aantal klachten: 44

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	43
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	5.50

Aantal onontvankelijke klachten: 3

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	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: 41

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	25
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	32
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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:	32

Vragenlijst voor het verslag 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	43
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	1
<hr/>		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	44
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0
<hr/>		

Vragenlijst voor het verslag 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

administratie

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:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

sociale dienst

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	22
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	8
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	29
	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:	29

technische dienst

Vragenlijst voor het verslag 2008

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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

Vragenlijst voor het verslag 2008 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **DEINSE SOCIALE BOUWMAATSCHAPPIJ CVBA**

Totaal aantal klachten:		9
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	44.78

Aantal onontvankelijke klachten:		5
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:	1
	Beleid en regelgeving:	4

Aantal ontvankelijke klachten:		4
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	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:	0
Andere:	1

Vragenlijst voor het verslag 2008
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	7
	mail:	1
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst	1
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2008 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën
Burenhinder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
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:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Huurgeschil

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

<p>Vragenlijst voor het verslag 2008</p> <p>over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM</p>

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
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
CVBA, Dendermondse Volkswoningen
Begijnhoflaan 2 – 9200 Dendermonde

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	7 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:	2
	Geen belang:	
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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](#)

*** eSafe scanned this email for malicious content ***

*** IMPORTANT: Do not open attachments from unrecognized senders ***

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Diest-Uitbreiding (EV 2250)

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

Volledige lijst	
1	Aantal
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	1
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:	0
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	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 gegronde klacht

1 opgeloste klacht

1 volgens norm redelijkheid en evenredigheid

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De klacht handelde over een volgens de huurder onterecht verzoek van onze vennootschap om de leefbaarheid van de omgeving te vrijwaren wegens geluidslast (ref. Vlaamse Ombudsdienst 2008-0537-012)

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 verdere realisaties. De buur die het meest last had van de geluidshinder, is inmiddels verhuisd.

Geen verbeteringen op basis van het aantal klachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Dijledal cvba – Sociale huisvestingsmaatschappij Leuven

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	17

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

Aantal ontvankelijke klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	7

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	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:	3
Te lange behandeltermijn:	4
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:	10
	mail:	1
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	5

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	14
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- Administratief-boekhoudkundige klachten (4):

- Kandidatendossier:
 - 1 ontvankelijk en ongegrond
 - 3 onontvankelijk (niet alle beroepsprocedures aangewend)

- Technische klachten (12):

- Werken ten laste van de verhuurder of huurder: 6 ontvankelijk
 - 2 ongegrond
 - 1 deels gegronde, opgelost (te lange behandeltermijn)
 - 3 gegronde:
 - 2 niet correcte beslissing: 1 opgelost en 1 deels opgelost
 - 1 te lange behandeltermijn, opgelost
- Werken ten laste van de verhuurder: 3 ontvankelijk
 - 1 deels gegronde, opgelost (te lange behandeltermijn)
 - 2 gegronde
 - 1 niet correcte beslissing, opgelost
 - 1 te lange behandeltermijn, opgelost
- Werken ten laste van de huurder: 3 ontvankelijk, ongegrond

- Sociale klachten (2):

- Beslissing uitdrijving: 1 onontvankelijk (jurisdictioneel beroep aanhangig)
- Hygiëneproblemen: 1 ontvankelijk maar ongegrond

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De 7 klachten die (deels) gegrond waren, betroffen technische klachten en werden op zeer korte termijn (deels) opgelost. Het betroffen vooral individuele, kleine technische mankementen aan de woningen die reeds vroeger gemeld werden maar waar geen (bevredigende) oplossing voor geboden werd. Het betrof namelijk een kromgetrokken raam en onvoldoende isolatie omwille van enkel glas, geurhinder door vroegere bewoners, problemen met verwarming, voegen van een schouw, waterinsijpeling, beschadiging aan een raamkozijn en problemen met de boiler.

Opvallend is dat een aantal klachten ons voor de eerste keer via de Vlaamse Ombudsdienst bereikten zonder dat de huurder een klacht bij ons formuleerde.

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?

Eind 2007 zijn we van start gegaan met het uitwerken van een klachtenprocedure. Voordien werden klachten behandeld door de desbetreffende dienst waarop de klacht betrekking had (financiële dienst, dienst verhuring, dienst huurdersrelaties en technische dienst) waarbij de dienst huurdersrelaties soms een bemiddelende functie had tussen de klagende huurder en de andere diensten.

De moeilijkste oefening was en blijft het verschil tussen melding en klacht. Bij een sociale huisvestingsmaatschappij komen immers enorm veel meldingen binnen die niet centraal, maar door de desbetreffende dienst worden behandeld.

De belangrijkste realisatie in 2008 in verband met de klachtenbehandeling is het uitwerken van de klachtenprocedure, de opleiding van het ganse personeel met betrekking tot de procedure en het centraliseren van de klachten bij de (nieuw aangestelde) klachtencoördinator.

In 2008 werden de klachten volgens deze procedure behandeld, doch dit kan nog verbeterd worden in 2009.

Wat de realisaties betreft naar aanleiding van de gegronde klachten, kan gezegd worden dat de klachten in 2008 een eerder individuele en ad hoc oplossing vereisten, behalve de klacht rond de lage isolatie omwille van enkel glas. Het vervangen van enkel glas door hoogrendementsglas stond reeds op de renovatieplanning, maar zal nog niet in 2009 worden uitgevoerd.

Wanneer er in 2009 bepaalde klachten zullen terugkeren, zullen meer structurele oplossingen gezocht worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie 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](#)

Meldingen en klachten Dijledal cvba vanaf 03/01'08

Doel meldings- en klachtenprocedure:

- Kwaliteitsverbetering met als doel meer tevreden huurders en betere werking
- In orde zijn betreffende de regelgeving (klachtendecreet)

Enkele afspraken rond definitie:

- Een probleem komt altijd eerst als een melding of een vraag voor info binnen
- Een melding wordt pas een klacht als de klager *beweert* probleem reeds eerder gemeld te hebben zonder dat er een bevredigende oplossing werd aangeboden
- Een klacht kan enkel via brief of op ondertekend meldingsformulier
- Een melding/klacht over het personeel wordt onmiddellijk als klacht beschouwd (aparte procedure)

Aandachtspunten in de procedure:

Melding/vraag: oplossing of antwoord binnen de 10 werkdagen

1) Huurder, kandidaat-huurder of belanghebbende stelt een vraag of meldt een probleem:

- telefonisch

- Doorschakelen naar de respectievelijke diensten
- Als huurder niet tevreden is of beweert iets al verschillende keren gemeld te hebben, dan wordt er geadviseerd dit op papier te zetten, als klacht (Dit wordt ook via mail aan desbetreffende dienst gemeld.)
- in Kessel-Lo: Alle technische meldingen worden doorverwezen naar de Fonteinstraat.
- In Fonteinstraat: Alle meldingen worden de dag zelf in systeem gezet of minstens geregistreerd.

- schriftelijk:

- Per brief: alle brieven worden door directeur verdeeld
- Per mail:
 - Mails infoadres komen toe bij *directeur* en worden op dezelfde manier behandeld als brieven: doorgestuurd naar de juiste dienst. Bij klachten wordt er gevraagd langs te komen of een brief te sturen.
 - Een e-mail dat op persoonlijk emailadres binnenkomt en niet voor persoon bestemd is, wordt doorgestuurd naar juiste medewerker
 - Degene die mail beantwoordt, zorgt voor een kopie van melding en antwoord in het dossier
- Per fax: idem brief

- persoonlijk aan balie Kessel-Lo, Fonteinstraat of tijdens permanentie sociale dienst:

- Indien mogelijk wordt er onmiddellijk een oplossing of antwoord gegeven
- Indien er niet onmiddellijk een oplossing of antwoord gegeven kan worden dan wordt er een meldingsformulier ingevuld.

- Meldingsformulieren worden via directeur aan diensthoofd bezorgd.

! Er kan op geen enkel andere manier een vraag of melding gedaan worden. Andere partijen of medewerkers (vb. kuisers, bestuurders,...) verwijzen de huurder door naar het juiste kanaal.

! Voor een melding waarvoor Dijledal beroep doet op externe firma's, wordt de huurder doorverwezen. Indien het echter over een klacht gaat (vb. al verschillende keren gemeld aan firma) dient Dijledal zelf een oplossing te zoeken en een antwoord te geven.

2) Reactie binnen de 10 werkdagen: oplossing of antwoord over termijn of waarom Dijledal probleem niet kan oplossen

- telefonische vraag/melding:

- Als er onmiddellijk een antwoord kan worden gegeven wordt er niets genoteerd
- In het andere geval wordt dit genoteerd en een antwoord gegeven binnen de 10 werkdagen.

- schriftelijke vraag/melding (brief, mail, fax, meldingsformulier):

- Oplossing binnen de 10 werkdagen of huurder laten weten wat er met melding gebeurt + spoor hierover in dossier.
! op de technische dienst gelden 10 werkdagen bij dringende zaken (verwarming in de winter, warm water, lekken); anders is de termijn 1 maand.
- Spoor = ondernomen stappen (huisbezoek, tel, werkbon) worden genoteerd op brief, mail, fax, meldingsformulier
- Brief, mail, fax, meldingsformulier wordt geklasseerd in huurdersdossier of kandidatendossier (De sociale dienst heeft in sommige gevallen een extra dossier, aangeduid met sticker op huurdersdossier). De diensten kunnen kopie bijhouden voor verdere opvolging of langetermijnplanning. Meldingen van niet-huurders worden per dienst bijgehouden.
- Wanneer er gecoördineerd moet geantwoord worden is het degene die het origineel krijgt die antwoordt.

3a) Indien een (kandidaat-)huurder meent onterecht te zijn geweigerd, zich benadeeld acht door de toewijzing van een woning, geen afwijking werd toegestaan, onterecht meent geschapt te zijn uit het inschrijvingsregister, meent dat zijn huurovereenkomst onterecht zal worden ontbonden, dan kan men **klacht indienen bij toezichthouder** (georganiseerd administratief beroep) zoals omschreven in infomap.

Klacht: ontvangstmelding binnen de 10 dagen, antwoord binnen de 45 dagen

3b) Indien de directeur *vermoedt* dat het om een klacht gaat, schrijft hij dit op de brief of meldingsformulier. Het origineel gaat naar het diensthoofd in kwestie en een kopie gaan naar de klachtencoördinator.

4) De klachtencoördinator **registreert** de klacht en stuurt onmiddellijk een **ontvangstmelding** (binnen de 10 dagen na ontvangst) waarin staat wie verantwoordelijk is voor de afhandeling (diensthoofd) + info over klachtenbehandeling Vlaamse Ombudsdienst.

5) Het diensthoofd van de desbetreffende dienst maakt een **electronisch verslag** op en stuurt dit digitaal naar directeur en klachtencoördinator. Zo nodig vraagt hij /zij meer uitleg aan de klager (wanneer melding, wat reeds ondernomen,...)

6) De klachtencoördinator legt openstaande klachten voor op de laatste staf van de maand zodat de **informatie** van alle diensten verzameld wordt.

7) De directeur beslist of de klacht ontvankelijk/gegrond is.

8) Binnen de 45 dagen wordt de **klacht behandeld** door klachtencoördinator en worden de bevindingen van het onderzoek aan de klager meegedeeld + kennisgeving dat men bij Vlaamse Ombudsdienst kan klagen

9) De klachtencoördinator rapporteert aan de ombudsdienst

Meldingen/klachten over personeel: schriftelijk antwoord door stafmedewerker personeel
--

- 1) Schriftelijk doorgeven aan stafmedewerker personeel
- 2) Bespreking door stafmedewerker personeel met diensthoofd
- 3) Bespreking met betrokken personeelslid
- 4) Schriftelijk antwoord door stafmedewerker personeel
- 5) Bijhouden in klassement

Aandachtspunten:

1) Verwijs de huurder naar het juiste kanaal om probleem te melden: telefonisch, schriftelijk of aan de balie/permanentie desbetreffende dienst.

2) Zorg ervoor dat de huurder een antwoord heeft op zijn vraag/melding binnen de 10 werkdagen (1 maand technische dienst voor niet dringende zaken).

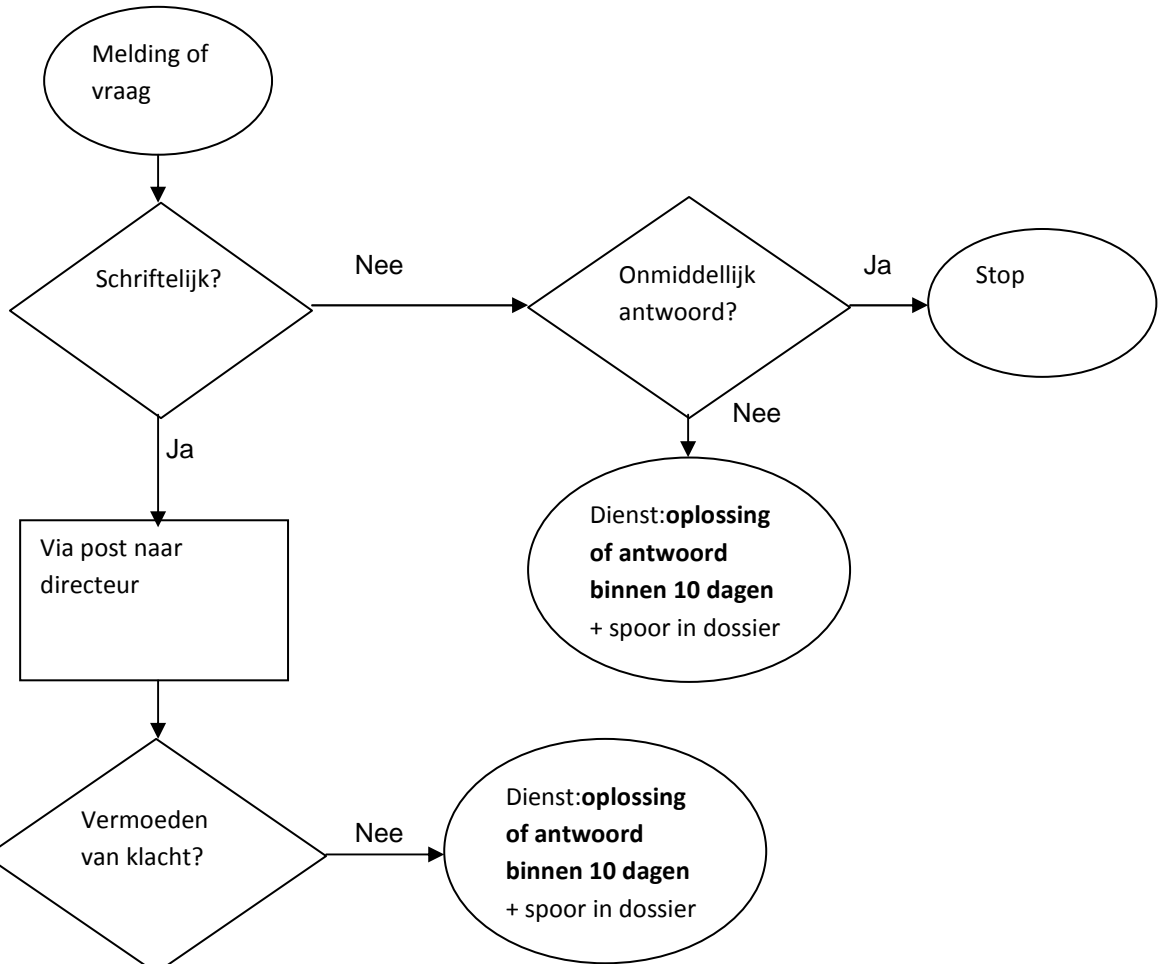
3) Een telefonische of mondelinge vraag die onmiddellijk kan beantwoord worden, hoeft niet te worden genoteerd. In alle andere gevallen zorg je voor een 'spoor' in het dossier (of voor technische dienst: in systeem).

4) Een klacht kan enkel via brief of ondertekend meldingsformulier.

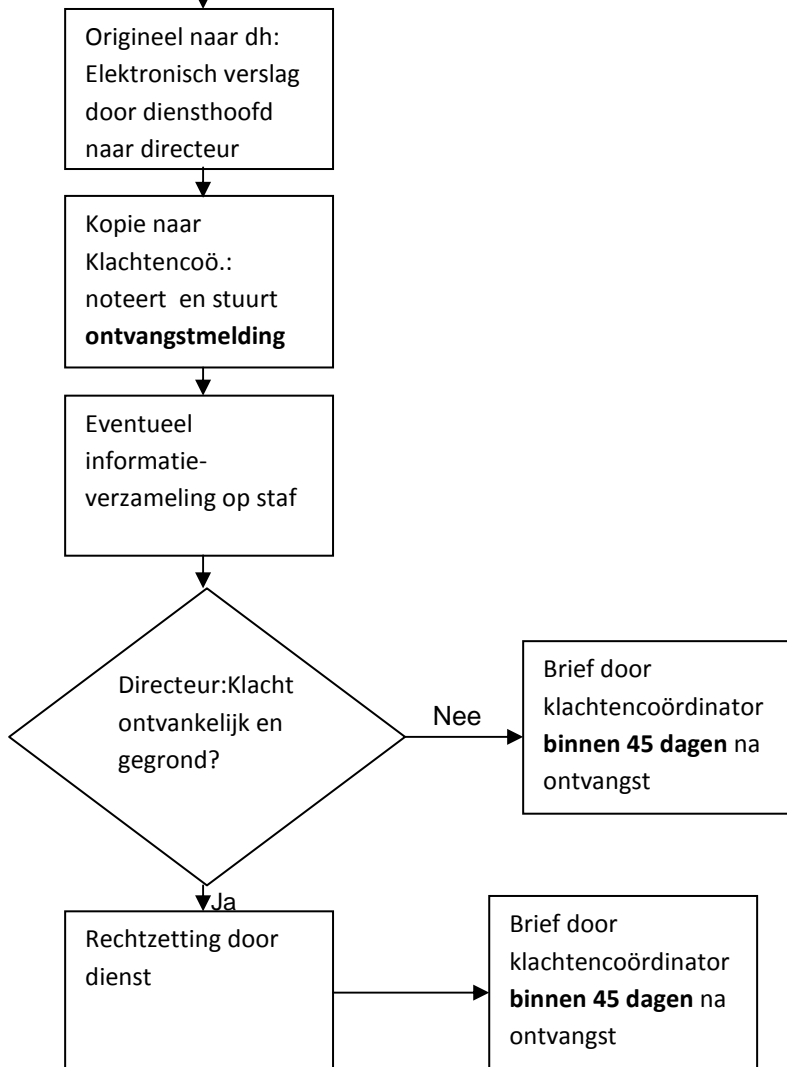
5) Dijledal is ook verantwoordelijk voor de door ons aangestelde externe firma's. Het is dus aan ons om een oplossing te zoeken en een antwoord te geven wanneer er hierover een klacht binnenkomt.

5) Klachten over het personeel worden verder onderzocht door stafmedewerker personeel. Zij bespreekt dit met het diensthoofd en het betrokken personeelslid, maakt verdere afspraken en geeft een antwoord aan de klager.

MELDINGSPROCEDURE



KLACHTENPROCEDURE



Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

GEWESTELIJKE VENNOOTSCHAP EIGEN DAK C.V.

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:	4
	gemiddelde:	72,40

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	3
---------------------------------------	---

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

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:	1
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:	3
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	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 bijlage

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Onontvankelijke klachten:

- onze maatschappij kan als eigenaar niet tussenkomen in burenruzies
- onze maatschappij staat niet in voor de kosten van herstellingen die, volgens het reglement van inwendige orde (bijlage bij het huurcontract), ten laste zijn van de huurder.

Ontvankelijke klachten:

- onze maatschappij neemt de verantwoordelijkheid op zich om technische problemen aan het patrimonium op te lossen
- een klacht met betrekking tot domiciliefraude werd onderzocht en als ongegrond 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Eigen Gift, Eigen Hulp cvba

Dienst Verhuring

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7 – 1 – 2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	3.33

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
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

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:	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; 2
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 0

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Alle klachten hadden te maken met technische defecten in de woning of het appartement. Alle klachten werden binnen een termijn van 10 dagen opgelost of er werd binnen deze termijn een externe firma gecontacteerd om de mankementen op te lossen.

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 belangrijkste realisatie is het kunnen bekomen dat alle klachten binnen de 10 dagen behandeld werden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Eigen Haard cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2

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:	
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:	8
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

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/ Administratieve klacht, toewijzingsreg. : ongegrond : 1

2/ Administratieve klacht, herstellingen : ongegrond : 1

3/ Sociale klacht, leefbaarheid : - gegronde : 2

- deels gegronde : 3

- opgelost : 5

- Ombudsnorm : - niet-correcte beslissing : 1

- andere : 4

4/ Sociale klacht, onderhoud : - gegronde : 1

- opgelost : 1

- Ombudsnorm : - andere : 1

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Het gaat in hoofdzaak om sociale klachten (6/8), maw : problemen veroorzaakt door derden.

Alle klachten zijn op korte termijn beantwoord en 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?

Nihil

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nihil

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Huisvestingsmaatschappij Eigen Haard is Goud Waard ;
Lauwbergstraat 121/0001 ; 8930 Lauwe

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:	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.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: EIGEN HAARD IS GOUD WAARD CV (3120)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	12

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:	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:	4
	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:	8

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:	8
	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.

Sociaal (gegrond, opgelost, ombudsnorm andere) : 3 stuks

Sociaal (Ongegrond) : 1 stuk

Technisch (Deels geground, opgelost, ombudsnorm andere) : 1st

Technisch (Deels geground, Deels opgelost, ombudsnorm andere) : 1st

Technisch (Ongegrond) : 1st

Technisch (Geground, Nog niet opgelost, ombudsnorm andere) : 1st

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

4 sociale klachten betreffende geluidsoverlast honden :

Na bezoek ter plaatse stelden wij vast dat het 2 maal om 2 honden ging. De tuin/koer was hiervoor niet geschikt. De huurder werd hier schriftelijk op gewezen dat dit niet volgens de regels der goede orde is. 2 maal werd voor 1 van de 2 honden een nieuw baasje gezocht.

1 Klacht was ongegrond daar de politie meerdere malen geen overlast kon vaststellen. Dit werd tevens gestaafd door een petitie van de burens.

Bij 1 klacht bleek de hond na enige tijd overleden te zijn.

4 Technische klachten :

1 klacht over geurhinder in appartement. Na verschillende bezoeken ter plaatse kon geen hinder vastgesteld worden. Huurder werd gevraagd ons te bellen van zodra er hinder is en er zal dan onmiddellijk langskomen worden.

1 klacht over waterhinder op terras bij grote regenval. Er zal een goot aangelegd worden op het einde van het terras dat zal aangesloten worden op de riolering. Dient nog uitgevoerd te worden in het voorjaar.

1 klacht over schimmelvorming. Nadat expert ter plaatse is geweest werd vastgesteld dat er onvoldoende verlucht en verwarmd wordt. Het betreft condensvorming dat in gelijkaardige woningen niet voorkomt. De huurder werd gevraagd een aangepast verwarmings- en verluchtingsgedrag aan te houden.

1 klacht over elektrische veiligheid bij schakelaars en dergelijke. Elektricien is langsgeweest en heeft nodige aanpassingen aangebracht.

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 punt 3

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Enkel schriftelijke klachten worden officieel opgenomen. Bij telefonische klachten die niet onmiddellijk opgelost kunnen worden of zichtbaar zijn, vragen wij de huurder schriftelijk klacht in te dienen, eventueel gestaafd door petitie burens indien het gaat om een sociale 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
CVBA EIGEN WONING
GUIDO GEZELLELAAN 49 bus 2
2870 PUURS

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	7
	gemiddelde:	44

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:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

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

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:	3
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:	9
	mail:	
	telefoon:	3
	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; 7
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 7
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. : 4

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

KL08/001	retroactieve aanpassing huur	na contact met VMSW geen aanpassing
KL08/002	domiciliefraude	geen afdoende juridische middelen om dit aan te pakken
KL08/003	vochtprobleem in de woning boom in de tuin van de burens (hu) die voor overlast zou zorgen - betrokkene is	herinnering aan betrokken aannemer
KL08/004	eigenaar er zou een abnormaal hoog gasverbruik	doorverwezen - buiten bevoegdheid
KL08/005	zijn in de woning	na nazicht geen abnormaal verbruik vastgesteld
KL08/006	toestand oprit voor woning	ifv beleid voorlopig geen verdere actie
KL08/007	huurprijsberekening	na contact met VMSW geen aanpassing
KL08/008	vocht- en schimmelprobleem in de woning afhandeling huurwaarborg - doorboorde	herstellingen waren nog bezig
KL08/009	profielen	herstelling beschadigingen zijn tlv de betrokken huurder
KL08/010	probleem met stoof/schouw na kuisen	na nazicht werd het probleem opgelost
KL08/011	vervanging gasleiding omdat er een lek zit er zou een abnormaal hoog gasverbruik	volledige gasleiding vervangen
KL08/012	zijn in de woning	na nazicht geen abnormaal verbruik vastgesteld

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

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:	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:	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:	X
Afdoende motivering:	X
Gelijkheid en onpartijdigheid:	X
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	x
Redelijkheid en evenredigheid:	x
Correcte bejegening:	X
Actieve dienstverlening:	x
Deugdelijke correspondentie:	x
Vlotte bereikbaarheid:	x
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	x
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	x
Redelijke behandeltermijn:	x
Efficiënte coördinatie:	x
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	x

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:	x
	telefoon:	x
	fax:	
	bezoek:	x

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

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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Huurder vraagt terugbetaling aankoopfacturen materialen voor de renovatie van zijn woning.

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?

Gepoogd werd om duidelijke communicatie te voeren tussen huurders, bouwmaatschappij en andere betrokken partijen.

Naar aanleiding van dit dossier werden alle huurders aangeschreven omtrent het feit dat indien zij werken wensen uit te voeren aan de door hen gehuurde woning zij dit voorafgaandelijk dienen aan te vragen aan de bouwmaatschappij.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure klachtenbehandeling wordt in de loop van 2008 uitgeschreven.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba ELK ZIJN HUIS

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	46

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	42
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	20

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:	1
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	43
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	16
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	23

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	2
	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:	
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:	38
	mail:	8
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	46
	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. Leefbaarheid : 17 klachten, waarvan 2 waarvoor Elk zijn Huis onbevoegd is
2. Herstellingen : 14 klachten
3. vochtproblemen : 6 klachten
4. aanleg omgeving : 2 klachten
5. houden van huisdieren : 2 klachten
6. wachttijd inhuurneming : 2 klachten
7. domiciliefraude : 1 klacht
8. schadeloosstelling : 1 klacht
9. sluikstorten : 1 klacht

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

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 1-1-2008 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.

Een technische melding wordt een klacht wanneer de huurder ten gevolge van een reeds gemelde maar niet opgeloste technische storing opnieuw onze maatschappij moet contacteren per brief, fax of e-mail.

In 2008 registreerde EzH 2163 technische meldingen. Er werden 2472 werkorders aangemaakt waarvan er op 31/12/2008 1628 administratief en technisch afgesloten waren. Administratief afgesloten betekent dat de boekhoudkundige toewijzing van de kosten en eventueel de facturatie van werken ten laste van de huurder ook afgehandeld zijn. Net met die administratieve afhandeling/afsluiting van werkorders en meldingen wordt er eind 2008 een achterstand genoteerd.

Het aantal niet ontvankelijke klachten (anoniem, regelgeving) blijft met 6,5% relatief klein. Het aantal ongegronde klachten (regelgeving) bedraagt net 50% van het aantal klachten. De snel veranderende regelgeving en het gebrek aan continuïteit is hier zeker een factor. Onze maatschappij levert grote inspanningen om een uiterst complexe materie op een voor het publiek verstaanbare manier te vertalen.

Een andere factor, die het groot aantal ongegronde klachten verklaard, is een stijgende onverdraagzaamheid en het ongeduld van vele huurders. Vandaag heeft men rechten, plichten kent men niet. Nog al wat zorgklanten zijn gewoon van geen verantwoordelijkheid te dragen, niet voor zichzelf, zeker niet voor hun omgeving. De kandidaat-huurder is bijzonder kieskeurig. Onze maatschappij, die de derde hoogste beheersvergoeding in Vlaanderen betaalt en dus het derde meest vernieuwde patrimonium in Vlaanderen heeft, ziet slechts 28% van haar toewijzingen in huurcontracten uitmonden.

Elke nieuwe woning genereert vandaag een cash out van minstens 420/maand, zonder onderhoud of eigen werking. (Schuldderving: woning 120.000 plus grondaandeel 30.000 renteloos over 33 jaar geeft een aflossing van +/- 375/maand. 21/maand onroerende voorheffing, 9/maand beheersvergoeding, 5/maand verzekering). In december 2008 stond daar een gemiddelde cash in of huur van 295 tegenover. De huurder of kandidaat huurder, zo kieskeurig als hij is, heeft aan deze berekening absoluut geen boodschap.

Voor een steeds stijgend aantal problemen liggen zowel bevoegdheid als competentie buiten het werkgebied van de sociale huisvester. Deze problemen worden nochtans door de gemeenschap dankbaar begraven in de sociale huisvesting. Zo wonen er vandaag minstens drie huurders in ons werkgebied die niet in staat zijn alleenstaand te functioneren. Politie, bewindvoerders, familie en burens klagen het wangedrag van deze personen bij de SHM aan maar nemen zelf de beslissing tot verplichte opname niet.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Onze maatschappij levert grote inspanningen om een uiterst complexe en voortdurend veranderende regelgeving op een voor het publiek verstaanbare manier te vertalen.

EzH blijft investeren in het sensibiliseren van de huurders i.v.m. geluidsoverlast, zwerfvuil, huisdieren, verdraagzaamheid tussen tegengestelde woonculturen (jong/oud, met of zonder kinderen, autochtoon/allochtoon).

Ook dit jaar verdeelden wij een publicatie met tips en adviezen voor een betere verstandhouding onder burens aan alle huurders. Het "Burensboekje – voor iedereen die burens heeft" wordt uitgegeven door Papafume uit, Rotterdam, Nederland

Onze maatschappij investeerde vele uren in bemiddeling tussen burens volgens de principes aangebracht in voornoemde publicatie. De klager wordt aangemoedigd het probleem eerst zelf aan te kaarten met zijn burens. Indien dit niet helpt praten wij met alle partijen afzonderlijk. In vele gevallen blijft het bij een wankel en tijdelijk bestand.

In het sterk verstedelijkt Kraainem, een wijk met hoogbouw, werd met het OCMW en Riso een proefproject opgestart voor het met vrijwilligers/huurders beheren van een afval eiland. Daarbij wordt getracht het probleem van sluisstorten onder controle te krijgen om zo de leefbaarheid van de wijk te verbeteren.

Eind 2008 werden nieuw criteria en metingen uitgewerkt om met ingang van 01/01/2009 te kunnen starten met de maandelijkse rapportering aan het directiecomité en de Raad van Bestuur van nieuwe meldingen, nog openstaande werkorders, het aantal interventies, de werken ten laste van de huurders of ten laste van EzH . Bedoeling is de administratieve afsluiting van werkorders en meldingen in het Planon beheerssysteem vlotter te laten verlopen om met grote regelmaat de werking van onze dienstverlening te kunnen opvolgen en waar nodig bij te sturen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Met ingang van 1 februari 2008 werd de procedure “meldpunt” bijgestuurd om de telefonische toegankelijkheid van onze diensten en de feedback te verhogen. Het secretariaat ontvangt en registreert nog steeds de meldingen tijdens de kantooruren, maar de verantwoordelijke van de technische interventieploegen is zelf ook beschikbaar (niet ten velde) tussen 8 en 9 en 16 en 17 uur.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Geelse Bouwmaatschappij

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:	9 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:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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:	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:	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:	

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:	
	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.

Categorie :

- technisch : staat van de keuken
- samenwonen : lawaai
- huurwaarborg

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

- 1) Staat van de keuken : mensen hebben zelf een nieuwe keuken geplaatst, die nu weer stuk is. Zij vragen een nieuwe keuken. Hierop wordt niet direct ingegaan, omdat er een renovatieplanning is opgesteld voor de hele maatschappij.
- 2) Lawaaihinder : mevrouw klaagt over lawaaihinder van de burens. Zij is de enige in de blok die hierover klaagt, er zijn verschillende brieven geschreven naar de bovenburens (reageerden telkens dat dit onterecht is), huisbezoeken afgelegd. Samen rond tafel zitten zag zij niet zitten. Er hebben verschillende burens boven haar gewoond.
- 3) Huurwaarborg : meneer Peeters is niet tevreden dat zijn huurwaarborg (zonder zijn inspraak) naar een rekening van de VMSW wordt gestort.

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) Technische zaken : er is een zeer concrete renovatieplanning opgemaakt voor het gehele patrimonium. Zo zullen de structurele technische problemen aangepakt worden.
- 2) Lawaaihinder : zelfde manier van werken : brieven sturen, huisbezoeken, bemiddelen, ...
- 3) Huurwaarborg : zelfde manier van werken : onze huurders zo snel en zo correct mogelijk proberen in te lichten

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting Beveren

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:	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:	5
---------------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	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:	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:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 6
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 5-1 nog in verdere afhandeling
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	89

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	89
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	21
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	17
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	2
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	68
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	67
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	19
	deels opgelost:	9
	onopgelost:	39

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:	67
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:	

opgezegd.

Domiciliefraude (2)

Klachten over bijzit. Mevrouw werd hierover aangemaand. Er werd met terugwerkende kracht de maximumhuurprijs aangerekend, wegens vermoeden dat de bijzit al veel langer bij haar woonde (heeft zelf kind van hem met zijn achternaam). Uiteindelijk heeft de huurster zich in regel gezet en zelf de nodige documenten aan ons bezorgd.

..... heeft in zijn éénkamerflat – zonder onze toestemming – een vrouw en haar vier kinderen ondergebracht. Deze overbezetting bracht een reeks klachten van overlast en hinder met zich mee. Onze maatschappij heeft betrokken huurder verschillende keren aangemaand zich in regel te stellen. Uiteindelijk werd een gerechtelijke procedure opgestart – die uiteindelijk tot uitdrijving heeft geleid.

Onderhoud woning (1)

Op regelmatige basis krijgen we klachten over het slechte onderhoud van de woning / tuin / overlast huisdieren van de betrokken huurder. Deze wordt aangemaand zijn plichten als huurder na te komen, wat hij uiteindelijk ook doet. Na een tijdje beginnen de klachten echter opnieuw. Onze maatschappij neemt geregeld poolshoogte in de wijk.

Overlast dieren (3)

-
Klachten over geluidshinder hond. Deze klachten kwamen op geregelde basis van verschillende huurders van het appartementsgebouw. Betrokken huurster werd meermaals aangemaand – uiteindelijk werd het ultimatum gesteld dat de hond weg moest. De hond werd elders gehuisvest.

Meerdere klachten (van één huurder) over geluidsoverlast van de twee honden van betrokken huurster. De politie werd meerdere keren ingeschakeld, de geluidsoverlast werd nooit vastgesteld. De huurster in kwestie werd verschillende keren aangemaand. Mevrouw ging over tot de aankoop van een antiblafband. De klagende partij geeft toe dat de overlast wel verminderd is, maar blijft.

Klachten van de overbuur over stank veroorzaakt door de katten van betrokken huurster. De betrokken huurster werd meerdere keren aangeschreven, er werden verschillende inspecties uitgevoerd. Betrokken huurster lijkt de geurhinder onder controle te houden.

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?

Onze maatschappij zal trachten in 2009 nog korter op de bal te spelen, zodat er sneller een oplossing komt voor de problemen. Helaas hebben we dit niet altijd zelf in de hand (vooral niet bij technische problemen). Onze maatschappij zal ernaar streven de huurders zo snel mogelijk te informeren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Er werden geen wijzigingen aangebracht.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	± 2 weken

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	8

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:	3
	mail:	0
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	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.

Burenruzies – algemene overlast (3), opgelost 2, lopende bij gerecht 1
Verwaarlozing tuinen (5), opgelost 4, nog geen controle na schrijven 1

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Alle klachten betreffen problemen tussen burens, omtrent onderhoud tuinen of geluidsoverlast, of andere zaken die voor overlast zorgen. In de meeste zaken werd reeds een bevredigend resultaat geboekt voor alle partijen. Eén klacht is nog lopende voor de rechtbank wij verwachten uitspraak in maart 2009. Een andere wordt begin 2009 afgehandeld na controle ter plaatse omtrent het onderhoud van de tuinen.

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 is er weinig te doen aan de klachten die wij ontvangen aangezien het steeds om burenruzies en slecht onderhoud van woningen of tuinen gaat. Het zijn vaak alleenstaande gevallen en geen gemeenschappen. Wij proberen kort op de bal te spelen en er voor te zorgen dat de zaken niet escaleren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

-

Suggesties?

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

De vragenlijst houdt weinig of geen rekening met het type klachten dat wij meestal ontvangen, bijna alle klachten zijn over huurders net de vraag of wij kunnen optreden tegen hun gedrag. Dit is niet echt terug te vinden in deze lijst.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba Gezellige Woningen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

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:	5
---------------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	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:	
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:	4
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	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 document in bijlage.

2 klachten gingen over het onderhoud van de woonentiteit en werden via de maatschappij opgelost.

3 klachten gaat over burenhinder (lawaaihinder) en hier werd de politie ingeschakeld en proberen wij als maatschappij in samenspraak met het OCMW te bemiddelen.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De klachten situeren zich vooral rond burenhinder en deze worden door onze maatschappij in samenspraak met politie en OCMW zo adequaat mogelijk opgelost.

4. Concrete realisaties en voorstellen

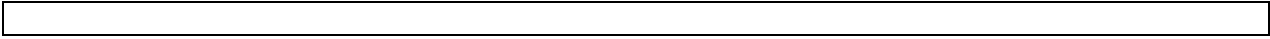
Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: GOED WONEN.RUPELSTREEK cvba

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
	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:	
	Geen Vlaamse overheid:	

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

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

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:	

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:	2
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:	5
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

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 over leefbaarheid	terechte opmerking
1 klacht over de plaatsbeschrijving	terechte opmerking
1 klacht over de toewijzing	ongegronde
2 klachten over herstelling	1 deels gegronde/ 1 ongegronde

Alle 3 (deels) gegronde klachten werden opgelost

Terechte opmerking	2
Deels gegronde	1

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Van de vijf klachten waren er twee ongegronde. De deels gegronde klacht werd opgelost en er is blijvende aandacht voor de twee terechte opmerkingen.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Zoals in uw begeleidende mail vraagt u ons om een rapportage in Word en dat om onze rapportageplicht te vereenvoudigen u dit rapport aan de inspectie RWO zal bezorgen. Onze toezichthouder vraagt de klachtenreportage op de eerste werkdag van januari onder een andere vorm en in een ander (EXCEL) formaat. Kan hier geen vereenvoudiging gebeuren zodat eenzelfde rapport in eenzelfde formaat kan gebruikt worden ter vereenvoudiging en om fouten te voorkomen?

Dank u

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 2008 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: CVBA GOEDKOPE WONING

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

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

Aantal 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:	
	deels gegrond:	3
	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:	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:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	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:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

3 deels gegronde opgeloste klachten met betrekking tot verwarming en verbruiken.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De drie klachten gingen grotendeels over het collectief verwarmingsinstallatie in een flatgebouw. In de zomermaanden is de temperatuur zodanig dat de centrale stookplaats er niet in extra verwarming voorziet. Voor de kosten van het gasverbruik wordt gewerkt met voorschotten die in de huurlast zijn opgenomen. Gedurende het ganse jaar wordt een zelfde gemiddelde waarde als voorschot gerekend (zowel in de winter- als in de zomerperiode wanneer het verbruik lager is). De huurders stelden zich hierbij 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?

Waar de infoverschaffing correct, maar individueel gebeurde met betrekking tot de in de klachten behandelde thematiek, zal in 2009 anticipatief en algemeen een bericht worden verspreid naar de huurders toe in verband met de afstelling van de centrale stookplaats.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: HASSELTSE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ C.V.

G. ROPPESELINGEL 53

3500 HASSELT

NR. 7050

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:	

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

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

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

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

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 (gegrond, deels gegronde, ongegrond)

Bouwklacht :	gegronde : 1	ongegronde : 1
Huurwaarborg :	deels gegronde : 1	
Toewijzing :		ongegronde : 1
Terugbetaling kosten :	gegronde : 1	ongegronde : 1
Herziening huurprijs :	deels gegronde : 1	ongegronde : 1

Klachten (opgelost, deels opgelost, onopgelost)

Bouwklacht :	opgelost : 1	onopgelost : 1
Huurwaarborg :	opgelost	
Toewijzing :	opgelost	
Terugbetaling kosten :	opgelost : 1	niet opgelost : 1
Herziening huurprijs :	opgelost : 2	

Ombudsnorm

Bouwklacht :	gegrond
Huurwaarborg :	deels gegronde
Terugbetaling kosten :	gegrond

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Klacht 1 : gebreken aan nieuwbouwappartement

De technische opmerkingen aan de nieuwbouw werden aan de aannemer doorgegeven, gezien deze verantwoordelijk blijft tijdens de waarborgperiode, door de nalatigheid van de aannemer werden de herstellingen door onze eigen regie uitgevoerd.

Klacht 2 : vochtproblemen en schimmelvorming in de badkamer

Vocht- en schimmelproblemen worden door de huurder zelf veroorzaakt door algemeen onderhoud in het appartement. Welzijnsactoren werden ingeschakeld om de huurder te begeleiden.

Klacht 3 : huurwaarborg – schriftelijke garantie

De huurwaarborg werd gestort in handen van de verhuurder.

Klacht 4 : toewijzing kandidaat-huurder en schrapping

De kandidaat werd na de 2^{de} weigering geschrapt uit het wachtregister. Hij maakte gebruik van het verhaalrecht; de procedure van verhaal werd na beslissing van de raad niet gevolgd conform art. 30 van het huurbesluit. De kandidaat werd terug op de wachtlijst gezet.

Klacht 5 : terugbetaling kosten beschrijf

De beslissing van de raad van bestuur blijft gehandhaafd; de kosten voor het opmaken van het huur dossier wordt ingehouden.

Klacht 6 : kosten terugbetaling vaste lasten

De te veel aangerekende vaste lasten van het laatste kwartaal 2007 werden te laat terugbetaald, een betere organisatie op dit vlak wordt opgezet.

Klacht 7 : herziening huurprijs

De herziening werd tijdig na het bekomen van de nodige documenten uitgevoerd, de teveel betaalde huurgelden werden zelfs binnen de vier dagen terug gestort.

Klacht 8 : aanvraag herberekening huurprijs

De huurprijs werd correct berekend, volgens het nieuwe sociaal huurbesluit en blijft van toepassing.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Nihil

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

Er wordt een procedure beschrijving van de werkwijze van de klachtenbehandeling voor het werkjaar 2009 opgesteld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA HELPT ELKANDER

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:	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:	
	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:	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.

De klacht was van technische aard.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Er kwam slechts 1 klacht binnen. Deze klacht was van technische aard en is ontstaan doordat er een defect was aan de verwarming.

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 huidige behandeling van klachten wordt voortgezet.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: C.V.B.A. Het Lindenhof

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
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:	10
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	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; 9/0/1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;10/0/0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Technisch 4

Sociaal 6

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: *cvba Huisvesting Scheldevallei*

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	17,12 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
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	19
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	12

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	8
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	8

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:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	16
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen: huurdersbond	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;

1. # sociaal / leefbaarheid: 5

1.1. # gegronde: 3

1.2. # deels gegronde: 0

1.3. # ongegronde: 2

2. # technisch / herstellingen: 9

2.1. # gegronde: 3

2.2. # deels gegronde: 0

2.3. # ongegronde: 6

3. # administratief: 5

3.1. # gegronde: 1

3.2. # deels gegronde: 0

3.3. # ongegronde: 4

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

1. # sociaal / leefbaarheid: 5

1.1. # opgeloste: 5

1.2. # deels opgeloste: 0

1.3. # onopgeloste: 0

2. # technisch / herstellingen: 9

2.1. # opgeloste: 9

2.2. # deels opgeloste: 0

2.3. # onopgeloste: 0

3. # administratief: 5

3.1. # opgeloste: 5

3.2. # deels opgeloste: 0

3.3. # onopgeloste: 0

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

1. # sociaal / leefbaarheid: 5

1.1. # andere: 3

1.2. # te lange behandeltermijn: 1

1.3. # onheuse bejegening: 1

2. # technisch / herstellingen: 9

2.1. # niet correcte beslissing: 1

2.2. # andere: 3

2.3. # te lange behandeltermijn: 5

3. # administratief: 5

3.1. # andere: 2

3.2. # te lange behandeltermijn: 2

3.3. # niet-correcte beslissing: 1

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

- Buur (eigenaar) van huurder klaagt over buur (huurder) die tuin niet naar behoren zou onderhouden, haag niet zou snoeien, slordig materiaal in de tuin zou verzameld hebben,...
Klacht kwam binnen via milieudienst van de Stad Gent.
ondernomen acties zijn controlebezoeken met foto's en aanmaning van onze werkmannen. Hierna is de haag gesnoeid en de tuin opgeruimd.
- Huurder klaagt over huurprijsberekening en beweert dat de huishuur te veel zou zijn gestegen.
Onze Maatschappij heeft de berekening opnieuw nagekeken en geen fouten vastgesteld, de reden van zijn stijging is een verhoogd inkomen, bovendien vergelijkt de huurder 2 begrippen uit een verschillende context. Op onze vraag heeft de klager eveneens eenzelfde sluitend antwoord ontvangen van de inspectiediensten.
- Kandidaat-huurder beweert dat wij zouden geweigerd hebben hem in te schrijven in ons kandidatenregister. Deze klacht bereikt ons via de Vlaamse Ombudsdienst.
Na nazicht stellen wij vast dat deze persoon niet kon ingeschreven worden wegens niet ingeschreven in het bevolkingsregister. Nu de papieren van deze kandidaat-huurder wel in orde zijn, nodigen wij hem (schriftelijk) vriendelijk uit zich aan te melden aan onze balie omdat hij nu wel voldoet aan deze inschrijvingsvoorwaarde. Had hij zich vlugger (spontaan) terug aangemeld, dan hadden wij hem reeds kunnen inschrijven. Hij was namelijk tijdens zijn eerste bezoek aan onze balie op de hoogte gebracht dat hij zelf ons iets moest laten weten eens ingeschreven in het bevolkingsregister.
- Zware verbale agressie aan de balie tegenover onze baliebediende omtrent de stand van zaken van zijn kandidatendossier. De kandidaat-huurder is door de Politie naar buiten begeleid en er is een PV opgesteld. Onze Maatschappij heeft verder info gevraagd aan VMSW omtrent de mogelijkheden van uitsluiting in het register of bij toewijzing. VMSW informeerde ons met het juiste artikel 22 van het nieuwe sociale kaderbesluit. Dit geeft aan dat deze persoon niet moet geschrapt worden maar dat hem een toewijzing eventueel kan worden geweigerd op basis van die zwaarwichtige feiten.
- Buur (eigenaar) van huurder klaagt over buur (huurder) die gemeenschappelijke garagemuur zou gebruiken voor het plaatsen van een schutsel (stockage autobanden, die banden staan ook tegen de garage van de klager. Een vermoeden van domicilifraude is er eveneens. Bovendien zou de huurder de haag van de klager vernietigen door het (her)spuiten van moto's. De klager vreest brandgevaar en meldt zware geur-, licht- en geluidshinder 's nachts in het weekend (dan zou beklagde werken met zijn vrienden). De tuin zou vol liggen met rommel, motowrakken, mobilhome (leunt ook tegen de haag),... en er is risico op bodemverontreiniging. Er is ook een camera geplaatst.
Na aanmaningen en controlebezoeken zonder gevolg, gaat de zaak via het Dagelijks Bestuur naar onze raadsman met het oog op het inleiden van een gerechtelijke procedure met als doel beëindiging huurovereenkomst in het nadeel van de huurder + stopzetting van de genoemde activiteit + wegwerken van de schade/vervuiling op kosten van de huurder.
Na zitting en plaatsbezoek van de Vrederechter wordt vastgesteld dat er positieve medewerking is van de huurder op alle vlakken. Een uitzetting kan vermeden worden.
- Huurder klaagt via advocaat schimmelvorming en waterinfiltratie aan en het uitblijven van de beloofde renovatie en dreigt huishuur niet correct meer te betalen.
Er zijn reeds maatregelen getroffen in afwachting van de geplande renovatiewerken om een tijdelijke oplossing te voorzien. Ondertussen is de renovatie volop bezig.
- Via een volksvertegenwoordiger van het Vlaamse Parlement klagen de bewoners van en bepaald appartementsblok over de slechte staat van hun huurwoningen (elektriciteit, verwarming, vochtproblemen,...). Omdat onze Maatschappij beseft dat de appartementen aan vernieuwing toe zijn, informeren wij de huurders dat de renovatie van het appartementsblok wordt uitgevoerd in 2009 waardoor de problemen in globo zullen worden aangepakt. Onze sociaal consulent zorgt hierbij voor een gepaste begeleiding en opvolging.
- Medebewoners van een appartementsblok uiten klachten tegenover een huurder. Haar houding, taal en attitude wordt beschreven als niet meer te verdragen.
De opvolging door sociaal consulent brengt aan het licht dat betrokkene opgenomen is voor begeleiding en pas terugkeert bij positieve evolutie in sociaal gedrag.
- Huurder klaagt over ongewenste bewoners van zijn appartement: hij verleende destijds met goede bedoelingen onderdak aan in zijn appartement aan dakloze mensen. Zij blijken nu niet meer het appartement te willen verlaten.
Huisbezoeken door onze directeur en sociaal consulent, contact met Woonwinkel en uiteindelijk een uitspraak

van de Vrederechter maken dat de ongewenste bewoners ondertussen het appartement hebben verlaten.

- Huurder klaagt over niet uitgevoerde herstellingen en defecten aan de woongelegenheid.

Renovatie is bezig en de gemelde problemen worden aangepakt.

- Huurder klaagt over het feit dat hij geen vrijwillige medewerker meer is, over niet uitgevoerde herstellingen en betwist de berekening van de huurlasten in de huurprijsberekening. Deze klacht is geformuleerd via de huurdersbond.

Op alle vragen is een duidelijk antwoord gegeven, de nog niet aangepakte herstellingen zijn ondertussen uitgevoerd. Ook de berekeningswijze van de huurlasten en de beslissing omtrent vrijwillige medewerkers wordt opnieuw uitgelegd.

- Huurder die wegens veiligheidsredenen gedwongen is moeten verhuizen, klaagt over de huurprijsberekening en de eerder gedane investeringen in de vroegere woonst, zij uit zich ook over de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen van de nieuwe woonst.

Schriftelijk is gemeld dat de huurder een meer dan normale lange periode de beschikking heeft gekregen over 2 woningen om de verhuis te regelen, zij is toegestaan te verhuizen naar de aanpalende woning. Voor deze huurder zijn meer manuren en kosten gemaakt voor renovatie op rekening van de Maatschappij dan voor een andere huurder gezien het gegeven van een gedwongen verhuis.

- Buur (eigenaar) van huurder klaagt over buur (huurder) die ongedierte in het appartement zou hebben. De gezondheidsdienst is ter plekke geweest en heeft vastgesteld dat er niet onmiddellijk al een problematische toestand is en ging over tot het preventief plaatsen van middelen tegen ongedierte.

- Huurder betwist een haar aangerekende herstellingsfactuur.

Onze Maatschappij stemt in met haar motivatie omdat zij er nog niet woonde op het moment dat de opdracht werd gegeven tot het uitkuisen van de dakgoten. Zij belooft op haar beurt de dakgoten zelf preventief te onderhouden (bladvangsers,...).

- Een huurder klaagt over de manier van afspraakplanning van een van onze werkmannen en het niet uitvoeren van de gevraagde herstelling als gevolg.

Ondertussen is de herstelling uitgevoerd en heeft het technisch diensthoofd de werkman gesproken over het efficiënter plannen van afspraken.

- Huurder klaagt over de minuterie (verlichting gemene delen), containerschoonmaak door vrijwillige medewerker en vraagt strooizout.

De vrijwillige medewerker is aangesproken over het niet voldoende reinigen van de containers, hij beloofde er rekening mee te houden. De vraag van minuterie is doorgegeven en wordt onderzocht door onze technische diensten en het strooizout is reeds geleverd.

- Huurder klaagt via huurdersbond over het niet plaatsen van de juiste naamplaatjes bij de bel van het appartementsgebouw.

Na bevestiging van andere huurders, weten wij dat het technisch mogelijk is zelf de juiste naamkaartjes te vervangen en dit is dus een taak voor de huurders.

- Huurder klaagt al weken geen warm water te hebben.

Verschillende keren is de aannemer aangeschreven en ook de werkman is reeds ter plaatse geweest. Gezien het toestel in garantie is, wordt dezelfde aannemer voorlopig aangeschreven. Ondertussen is het probleem van de baan.

- Huurder klaagt over herstellingen die nog steeds niet zijn uitgevoerd door de werkmannen.

Na controle stellen we vast dat de problemen deels aangepakt zijn in het voorjaar en de andere zijn ondertussen ook opgelost door tussenkomst van de werkmannen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er is een betere opvolging door de technische dienst vanaf de melding van de problemen tot de versturing van de facturen.

Op die manier wordt het aantal klachten geminimaliseerd.

Bovendien is er een correcte opvolging van onze sociaal consulent die kort op de bal speelt.

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

Vlottere communicatie bij het ontvangen van een klacht ook al is de klacht op dat moment nog niet volledig opgelost.

Gelukkig stellen we vast dat de meeste klachten in 2008 steeds op zeer korte termijn zijn aangepakt.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Huisvesting Zennevallei-Halle Molenborre 26/01 1500 Halle
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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:	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:	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:	
	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 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Op datum van 20/10/2008 nam huurder telefonisch contact met onze technische dienst met melding dat haar boiler van de badkamer lawaai maakte. Onze medewerker ging ter plaatse en stelde op dat ogenblik samen met de huurder vast dat de boiler in goede werking was, zij ondertekende hiervoor de werkbbon voor akkoord.

Op datum van 20/11/2008 deed zij melding dat haar boiler lekte, wij namen hiervoor onmiddellijk contact op met de loodgieter die de dag erna op 21/11/2008 een zeer beperkt waterverlies vaststelde en herstelde het probleem onmiddellijk. De huurder legt nu een verband met haar hoge waterfactuur en het beperkte waterverlies.

Wij namen hiervoor op ons beurt contact op met de IWVB, zij bevestigden ons dat de waterfactuur van de huurder inderdaad hoog is maar dat zij ook in de voorbije jaren hoge waterfacturen had.

Wij zijn zeer nauwgezet onze verplichtingen nagekomen en er is geen enkele aanleiding om tussen te komen in de waterfactuur.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

Naam van uw dienst: Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	82

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	67
	meer dan 45 dagen:	15
	gemiddelde:	45

Aantal onontvankelijke klachten:	13
----------------------------------	----

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

Aantal ontvankelijke klachten:	69
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	34
	deels gegrond:	10
	ongegrond:	25

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	40
	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:	31
Te lange behandeltermijn:	7
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
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:	
	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.

- 16 klachten van huurders m.b.t. herstellingen waarvan
6 gegrond – 4 deels gegrond – 4 ongegrond – 2 onontvankelijke
7 opgeloste – 3 deels opgelost
7 te lange behandelingstermijn – 2 slechte/geen uitvoering – 1 ontoereikende informatieverstrekking
- 1 klacht van kandidaat-koper – 1 ongegrond
- 3 klachten inzake samenlevingsproblemen
2 gegronde – 1 onontvankelijke
1 opgelost – 1 deels opgelost
2 van categorie “andere”: burenklaagt, klacht van politie over onderhoud door huurder
- 62 klachten aangaande betalingen van kostennota’s waarvan
26 gegronde – 6 deels gegronde – 20 ongegronde – 10 onontvankelijke
32 opgeloste
31 niet-correcte beslissing – 1 van categorie “andere”: slechte uitvoering

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De meeste klachten handelen over kostennota’s voor herstellingen. De huurders zijn meestal van mening dat de herstellingen ten laste van de verhuurder zijn, in de meeste gevallen is dit onterecht. Verder is de meest geformuleerde klacht (in de procedure van de 1^{ste} helft van het jaar) dat er teveel werkuren zijn aangerekend. Men vergeet echter dat men rekening moet houden met verplaatsingstijden om materiaal te halen. Ook zijn er dikwijls 2 werkmannen ter plaatse waardoor het aantal werkuren verdubbeld. Om enigszins tegemoet te komen aan de huurders, heeft Inter-Vilvoordse in vele gevallen de verplaatsingstijd ten laste genomen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Het grootste gedeelte van de klachten heeft betrekking op kostennota’s m.b.t. herstellingen. De herstellingen worden uitgevoerd door aannemers. In mei 2008 werden de verschillende werken opnieuw gegund voor een jaar aan de hand van aangepaste bestekken. Door de aanpassing van de procedure (o.a. verplichte handtekening van de huurder na uitvoering van de werken en een bezoek door een werknemer van Inter-Vilvoordse vooraleer er overgegaan wordt tot bestelling) zijn een aantal klachten uitgesloten. Als we de klachten over kostennota’s die nog betrekking hebben op het oude systeem niet in beschouwing nemen, kunnen we hierin wel een verbetering vaststellen t.o.v. vorig jaar. In mei 2009 worden de bestekken opnieuw gegund voor 1 jaar. Opnieuw zullen er aanpassingen aan de bestekken gebeuren om bepaalde klachten uit te sluiten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CV IZEGEMSE BOUWMAATSCHAPPIJ

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22

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:	5
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	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:	

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:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	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;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Gegronde klachten zijn vooral van technische aard (vochtproblemen, problemen elektriciteit, verwarming ed.)
Ongegronde klachten zijn vooral van financiële aard (betwisting kostennota's)

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Meer en meer anonieme en geregistreerde klachten ivm domiciliefraude (maatschappij is dan niet bevoegd om stappen te ondernemen) en ivm wooncultuur, sociale leefbaarheid. In die context worden extra huisbezoeken afgelegd; er wordt nauw samengewerkt met CAW, Huisvestingsdienst en OCMW. Externe woonbegeleiding wordt ingeschakeld.

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?

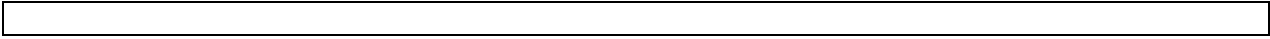
Bij verhuring in het kader van nieuwbouwprojecten, worden alle opmerkingen en klachten door de maatschappij zelf gebundeld na een rondvraag bij de nieuwe huurders. De nieuwe huurders krijgen de kans om alle opmerkingen ivm hun nieuwe woning schriftelijk mee te delen. Die inventaris wordt dan integraal aan de betrokken aannemer(s) overgemaakt. Dit is de gebruikelijke procedure tussen het moment van voorlopige oplevering en definitieve oplevering.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting C.V.

Klachtenbehandelaar: Hatice Eren, 011/24.60.70

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

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	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:	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
- geen (deels) gegronde klachten

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De Kantonale Bouwmaatschappij van Beringen ontving 3 klachten, 1 onontvankelijk en 2 ontvankelijke klachten. De onontvankelijke klacht had betrekking op de wachtlijst van een persoon dat niet gekend was bij de KBM. De 2 ongegronde klachten hadden betrekking op enerzijds de lange wachttijden en de voorrangsregeling op een afgekeurde kamer, anderzijds mbt een tweede weigering die een schrapping van de wachtlijst tot gevolg had.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: Kempisch Tehuis cvba met een sociaal oogmerk, Ringlaan 20, 3530 Houthalen-Helchteren

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	13 dagen

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:	3
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	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:	1
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:	7
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	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.

- 3 klachten ivm mogelijkheid tot aankoop van de woning (onontvankelijk, beleid en regelgeving);
- 1 klacht ivm aanleg omgevingswerken bij nieuwbouwproject (ontvankelijk, deels gegrond, deels opgelost);
- 1 klacht ivm opzeg woning (onontvankelijk, beleid en regelgeving);
- 1 klacht ivm snoeien bomen (ontvankelijk, deels gegrond, onopgelost);
- 1 klacht ivm lawaaihinder (onontvankelijk, ongegrond)

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De meeste klachten gaan duidelijk over het niet kunnen aankopen van de woning. Hier zijn strikte regels die door onze maatschappij worden toegepast. Verder ontvingen wij een ontvankelijke klacht ivm de aanleg van omgevingswerken. De aannemer had bepaalde werken niet volgens plan uitgevoerd. Er is gevraagd aan de aannemer om de situatie alsnog recht te zetten. Tenslotte hebben we één ontvankelijke klacht ontvangen omtrent het snoeien van bomen. Dit zal in het voorjaar worden 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?

Er wordt sinds 2007 gewerkt met een intern klachtenregister. Alle klachten worden dus gecentraliseerd op 1 dienst. Alle werknemers weten dat ze een kopie van de te behandelen klachten aan de dienst moeten bezorgen, evenals een verder verloop van de procedure.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom 'Klein-Brabant'

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:	

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 Vlaamse overheid:		

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

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

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

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

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

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

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	1
	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.

Twee ontvankelijke doch ongegronde klachten: 1) vraag van kandidaat-koper om bij een toewijzingsvergadering niet méér kandidaten uit te nodigen dan er woningen toe te wijzen zijn, omdat dit proces zeer stresserend is voor de kandidaat-koper(s).

De manier van toewijzen blijft onveranderd; d.w.z. op een open vergadering worden de in aanmerking genomen kandidaat-kopers uitgenodigd en worden de woningen toegewezen. Er dienen altijd meer kandidaten uitgenodigd te worden, omdat tijdens deze toewijzingsvergadering nog altijd kandidaten kunnen afhaken. Deze werkwijze wordt hen vooraf reeds in een brief meegedeeld en wordt nog eens bij aanvang van de toewijzingsvergadering herhaald zodat diegenen die toch geen woning toegewezen krijgen niet al te teleurgesteld zijn. Zij weten dat de kans bestaat dat zij geen woning zullen kunnen kopen ...en wij zijn ons terdege ervan bewust dat dit spanningen veroorzaakt bij de kandidaat-kopers.

2) schrapping van kandidaat-koper na toewijzingsprocedure; KK wenst herinschrijving met behoud van chronologische volgorde na schrapping zonder terugbetaling van het inschrijvingsgeld omdat zij niet binnen de gevraagde tijd had geantwoord op documenten ivm een toewijzing. Wij kunnen niet ingaan op deze eis; KK kan zich steeds herinschrijven zonder behoud van deze chronologische volgorde

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

In de verkoopsector van de sociale huisvesting zijn de procedures vrij ingewikkeld. De vraag naar informatie is zeer groot. Hierop wordt binnen de maatschappij ingespeeld door zeer veel informatie te geven in de verschillende fases van het dossier. Zoals hierboven aangegeven wordt de objectiviteit in de toewijzing gegarandeerd door een toewijzingsvergadering waarin alle

potentiële kandidaat-kopers uitgenodigd worden. De keerzijde hiervan is wat de betrokkene aangeeft. De ervaring leert dat dit ongemak niet opweegt tegenover de vraag naar objectiviteit en transparantie.

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 beslist om deze manier van toewijzen in 'open vergadering' te behouden omdat kandidaat-kopers de toewijzing mee kunnen volgen en kunnen vaststellen dat deze correct verloopt. De commissaris-toezichthouder heeft de rol van klachtenbehandelaar op zich genomen en heeft via e-mail de eerste klager geantwoord. De tweede klacht werd door Kleine Landeigendom 'Klein-Brabant' zelf beantwoord, na kennisgeving aan de commissaris-toezichthouder.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

KLEINE LANDEIGENDOM TONGEREN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

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

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

Aantal onontvankelijke klachten:	9
---	----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	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:	
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:	7
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	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 9 ontvankelijke klachten zijn er 9 technische waarvan er 6 gegrond zijn en 3 ongegrond. Vier gegronde klachten zijn opgelost. Voor de vijfde gegronde klacht (dakenprobleem) is een voorstel voor oplossing in de maak in overleg met de eigenaars. De zesde gegronde klacht betreft een geschil tussen aannemer en buurman van onze bouwwerken inzake barstvorming in een aansluitende woning en hier is ook een oplossing in de maak.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Het zijn de traditionele klachten die elk jaar terugkomen.

De technische klachten zijn niet te vermijden en inherent aan woningbouw.

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.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Maaslands Huis

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	37

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

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	13

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	11
	deels opgelost:	9
	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:	
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:	35
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	14
	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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

C.V.B.A Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen, Stationsstraat 58, 9900 Eeklo

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

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

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	x
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	X
	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:	x
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	x
	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:	x
Afdoende motivering:	x
Gelijkheid en onpartijdigheid:	x
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	x
Redelijkheid en evenredigheid:	x
Correcte bejegening:	x
Actieve dienstverlening:	x
Deugdelijke correspondentie:	x
Vlotte bereikbaarheid:	x
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	x
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	x
Redelijke behandeltermijn:	x
Efficiënte coördinatie:	x
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	x

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 3
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

- 1)- onderzoek van de woning ingevolge aanvraag huursubsidie -> volgens het onderzoek bleek de woning ongezond en verbeterbaar;
- de bouwmaatschappij heeft de nodige herstellingen uitgevoerd;
- 2) - huurder wenst te gaan samenwonen met vriendin en haar kind;
- bouwmaatschappij wijst de huurder erop dat vriendin zich met haar kind dient te laten inschrijven en dat er voor de huurprijsberekening zal rekening worden gehouden met de nieuwe gezinssamenstelling; huurder wenst echter alleen ingeschreven te blijven;
- huurder maakt melding van een aantal technische klachten;
- huurder spreekt advocaat aan om zijn vraag kracht bij te zetten;
- dossier wordt voorgelegd op de eerstkomende RvB (29/01/2009); huurder zal in kennis worden gebracht van de beslissing;
- 3)- Huurprijsberekening apart verhuurde garage;
- diverse huurders uit dezelfde wijk stelden de vraag om een huurprijsberekening;
- onder iedere woning onderscheiden zich 2 soorten garages: met en zonder teller;
- de garages met tellers worden telkens verhuurd aan de huurder die woont boven de garage; de tweede garage wordt verhuurd aan een huurder uit dezelfde wijk;
- de bouwmaatschappij heeft geopteerd voor een uniform systeem van huurprijsberekening; hierdoor betalen alle huurders dezelfde huurprijs;

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?

Iedere klacht werd op een gepaste manier opgelost.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Procedure klachtenbehandeling wordt in 2009 uitgeschreven.

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 2008 over uw klachtenmanagement

Naam van uw dienst: **Kwaliteitsbeheer Mechelse Goedkope Woning**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	94

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	94
	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:	94
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	51
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	43

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	41
	deels opgelost:	10
	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:	7
Te lange behandeltermijn:	38
Ontoereikende informatieverstrekking:	6
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:	/

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:	46
	telefoon:	34
	fax:	0
	bezoek:	9

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	56
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld= Ombudsdienst mechelen	37
	andere kanalen:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef

- het aantal gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

AANTAL GEGRONDE KLACHTEN PER DIENST

Sociale dienst:	3	5,90 %
Onderhoud en herstellingen:	39	76,40 %
Huurzorg:	3	5,90 %
Boekhouding:	3	5,90 %
Patrimonium:	3	5,90 %

AANTAL OPGELOSTE KLACHTEN

Opgeloste klachten	41
Onopgeloste klachten	10

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Zie bijlage

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 van 2008:

- driemaandelijke nieuwsbrief aan alle huurders die boordevol nieuwe informatie staat
- onthaalbrochure voor kandidaat-huurders
- onthaalbrochure voor huurders
- opstart website (check: www.mgw.be) vol informatie en nuttige telefoonnummers, procedures,...

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Idem als in 2007

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](#)

Nummer verhuurder	Naam verhuurder	Drager	Ontvangen van	Type klacht
4230	Merelbeekse Sociale Woningen	brief	Vlaamse Ombudsdienst	vochtproblemen
4230	Merelbeekse Sociale Woningen	telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen
4230	Merelbeekse Sociale Woningen	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen
4230	Merelbeekse Sociale Woningen	telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen
4230	Merelbeekse Sociale Woningen	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen
4230	Merelbeekse Sociale Woningen	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen

Klachtenbehandel aar	Eerste klacht	Tweede klacht	Ontvankelijkheid	Indien onontvankelijk
Guido Lenaert	14/01/2008		deels ontvankelijk	
Guido Lenaert	27/03/2008		deels ontvankelijk	
Guido Lenaert	21/04/2008		deels ontvankelijk	
Jo De Brouwer	7/10/2008		ontvankelijk	
Jo De Brouwer	14/07/2008		ontvankelijk	
Jo De Brouwer	22/09/2008		ontvankelijk	

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cv Nieuw Sint-Truiden, Gorseweg 53 – 3800 Sint-Truiden

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	3
---------------------------------------	---

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

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:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
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:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 2 gegronde – 1 deels gegronde
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1 gegronde opgelost – 1 deels gegronde opgelost
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

2 klachten waar de grens tussen klacht en vraag om bijkomende info vaag is –d deze konden evenzeer als bijkomende info en niet als klacht gekatalogeerd geweest zijn

1 klacht ivm de afhandeling van een dossier, waar wij tevens afhankelijk zijn van een derde partij

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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](#)

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

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: 41,47

Aantal onontvankelijke klachten: 3

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

Aantal ontvankelijke klachten: 14

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid: 13
gegrond: 13
deels gegrond: 0
ongegrond: 1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing: 11
opgelost: 11
deels opgelost: 1
onopgelost: 1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	11

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	15
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	12
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	2
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	3

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

ANDERE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

DOMICILIEFRAUDE

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

HUURACHTERSTAL

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

HUURWAARBORG

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

LEEFBAARHEID

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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

ONDERHOUD

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van grondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

WERKEN TLV AANN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van grondheid	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

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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

WERKEN TLV HU

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van grondigheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
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 SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van grondigheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
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

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **sociale huisvestingsmaatschappij CVBA Nieuw Dak**

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
	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:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	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: werking onderaannemer samenlevingsprobleem werking diensten	1 1 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: advocaat bewoners	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
Werking diensten	2		1	3		
Werking onderaannemer	1			1		
Samenlevingsprobleem	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.

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?

Nieuw softwarepakket geïnstalleerd waardoor alle meldingen accurater opgevolgd kunnen worden en afstelling van verschillende meldingen tussen diensten geoptimaliseerd 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.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CVBA ONS DORP – IJZERSTRAAT 2 – 8930 MENEN

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:	15

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:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	/
	deels gegrond:	5
	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:	
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:	4

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:	5
	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 : 5

Opgeloste klachten : 5

Overeenstemming met het recht : 1

Respect voor de persoonlijke levenssfeer : 4

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De klachten gaan net als vorig jaar voornamelijk over geluidsoverlast gerelateerd aan drugs- en/of alcoholgebruik. Ook het niet respecteren van het inwendig huurreglement blijft een probleempunt. 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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Ons Onderdak cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	3
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	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:	1
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:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Klacht 1 : Klacht ingediend door huurder met mobiliteitsbeperking op 20.04.2008 via e-mail. Meneer is huurder van sociale woning. Deze is gelegen nabij een groot sportinfrastructuur dat in het weekend heel druk bevolkt wordt. De huurders en hun bezoekers hebben geen plaats meer om voor hun eigen woning te parkeren en alle zijweggetjes staan ook vol, zelfs in hun voortuin zouden de auto's parkeren. Meneer vraagt om borden te zetten dat enkel de huurders en hun bezoekers mogen parkeren. Meneer heeft reeds op 15 maart melding gemaakt aan Ons Onderdak, daar dit probleem toebehoort aan de gemeente werd de eerste mail van huurder aan de gemeente leper doorgemailed. Klacht is oprecht en werd aan het gemeentebestuur bezorgd.

Mail van schepen van openbare werken van de gemeente leper dat de overlast gekend is bij de gemeente en dat een RUP in de maak is waarin het probleem wordt aangepakt. De procedure moet worden doorlopen en vraagt tijd en inspraak. Het verkeersreglement in het weekend moet worden toegepast. Mocht de huurder hinder ondervinden om te parkeren in zijn garage dan wordt hem aangeraden de politie te contacteren.

Klacht 2 : Klacht ingediend door huurster op 17.07.2008 via brief. Mevrouw is huurder van een sociale woning. De maatschappelijk werker bracht een plaatsbezoek n.a.v. vermeende inwoning. Huurster wenst haar ongenoegen te uiten over de manier waarop ze tijdens dit plaatsbezoek is behandeld. Wanneer de klachtenhandelaar met huurster contact opneemt om een afspraak te maken dit te bespreken wenst huurster dat de klacht wordt geklasseerd en niet verder behandeld. Ze wenste enkel kenbaar te maken hoe ze werd behandeld.

Klacht 3 : Klacht ingediend door kandidaat-huurster op 19.09.2008 via persoonlijk contact. Mevrouw is kandidaat huurder bij Ons Onderdak. Mevrouw kwam zich 2 jaar geleden inschrijven voor een sociale woning. Ze was toen alleenstaande en zwanger. Door de maatschappelijk werker werd gevraagd om een abortus te overwegen. Begin september 2008 is de kandidaat-huurster opnieuw bij de maatschappelijk werker voor een evaluatie van haar kandidatuur en meldt opnieuw zwanger te zijn. Er werd weer over abortus gesproken. Kandidate vond de maatschappelijk werker onvriendelijk en grof. Klacht wordt genuanceerd omdat de maatschappelijk werker beweert dat mevrouw Masson bij het 2^{de} bezoek zelf over abortus begon. Kandidate spreekt dit tegen. Op 22.09.2008 heeft de klachtenbehandelaar een gesprek met de maatschappelijk werker. De vraag is inderdaad gesteld geweest of de kandidate de baby wil houden, blijkbaar had kandidate ook een gesprek gehad met haar dokter. De maatschappelijk werker is overtuigd dat het een degelijk gesprek was met kandidate en er een goede verstandhouding tussen beiden was. Ze ontkent grof en onvriendelijk te zijn geweest. Ze denkt dat kandidate is opgejut door haar schoonmoeder. De maatschappelijk werker zal in de toekomst er een groter inlevingsvermogen aan de dag leggen.

De kandidaat-huurster werd op de hoogte gebracht van gesprek tussen klachtenbehandelaar en maatschappelijk werker en kan zich daarmee akkoord verklaren.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **C.B.V.A. PROVIDENTIA, Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16

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:	nihil
----------------------------------	-------

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

Aantal ontvankelijke klachten:	16
---------------------------------------	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	11
	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:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	16
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:	1
	telefoon:	nihil
	fax:	nihil
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10
	via kabinet:	nihil
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	nihil
	andere kanalen: (vmsw	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; [waterinsijpeling via het dak](#), [huurprijsberekening bijwoning](#), [onderhoud cv](#), [kandidatuurstelling](#), [herstelling na plaatsbeschrijving](#), [lawaai in buizen \(app.\)](#)
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; [idem aan hiervoor aangehaald](#).
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. [Punt 1 : overeenstemming met het recht](#).

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

[De klachten/meldingen die wij ontvingen in de loop van 2008 gingen voornamelijk om lekkageproblemen aan daken en leidingen. Een vraag omtrent de huurprijsberekening, een mutatieaanvraag en een vraag om prioriteit tot het bekomen van een woning. Er is één dossier hangende bij de rechtbank i.v.m. geluidshinder \(lawaai in buizen\). De ons gesignaleerde problemen kregen reeds een oplossing of zijn in uitvoering.](#)

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 die wij ontvingen behoren tot het normale onderhoud van een woning/gebouw. Ons woonpatrimonium situeert zich rond de jaren 70-80 zodat er zich enkele renovatiewerken opdringen. Er werd reeds gestart met de opmaak van renovatiedossiers, zodat met een aantal werken in de loop van 2009 kan gestart worden.](#)

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

[Nihil](#)

Suggesties?

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

Lijst ombudsnormen : dit is volgens mij erg onduidelijk om deze punten te linken aan een klacht. Bvb. Bij punt 2.
Inhoud van de klachten : het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten ; het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten ; het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm !!!
Vallen we niet teveel in herhaling?

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: S.M. voor Volkshuisvesting-Willebroek cvba-so

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:	22

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
---------------------------------------	---

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

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:	2
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? We hebben betrokken personen gecontacteerd en de nodige informatie verstrekt.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sint Niklase Maatschappij voor de huisvesting

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

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

Aantal onontvankelijke klachten:	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:	7
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	
	ongegrond:	3

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

De onopgeloste klacht is nog in onderzoek bij het stadsbestuur

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	3
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	2
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
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:	7
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde: 4
- ongegronde klachten: 3
- het aantal opgeloste 2
- deels opgeloste 1
- onopgeloste (gegronde) klachten: 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De klachten gaan bijna steeds over praktische zaken die gevraagd worden of de behandelingstermijn van herstellingen door de aannemers.

Sporadisch over het niet optreden tegen misbruiken door andere huurders. Hier ligt meestal een burenruzie aan de basis. Verwijzen naar Vrederechter.

We vragen steeds de klacht schriftelijk te formuleren zodat die kan behandeld worden in het directiecomitee.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Bouwmaatschappij Schelle, Jef Van Hoofstraat 19bis, 2627 Schelle

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:	
	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:	3
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	

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

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

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
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:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	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 opgelost redelijke behandeltermijn
- 1 deels opgelost redelijke behandeltermijn

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

- vooral burenruzies

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?

- inkorten behandelingstermijn technische klachten

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SHM DENDERSTREEK

HEILIG HARTLAAN 44, 9300 AALST

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19

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

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 Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	19
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	8
	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:	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:	11
	mail:	
	telefoon:	7
	Fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	17
	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. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Er is altijd wel een klachtenbeheer geweest in onze maatschappij, klachten van huurders of betrokkenen werden stuk per stuk behandeld maar werden niet geïnventariseerd. Na behandeling van de klacht en oplossing van het probleem werd het geklasseerd in het dossier van de aangeklaagde.

We gaan nog steeds op dezelfde manier te werk, eerst wordt aan de aangeklaagde een brief gestuurd met de klachten en gevraagd hierop te reageren. Dit kunnen ze doen, telefonisch, schriftelijk of via een bezoek op onze burelen.

Indien nodig wordt er ter plaatse poolshoogte genomen om de klachten verder te kunnen onderzoeken en wordt er samen naar een oplossing gezocht of de situatie geregulariseerd (vb bij bijwoning).

De voornaamste klachten bij ons gaan over lawaaihinder, kleine pesterijen, domiciliefraude...

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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](#)

Nummer verhuurder	Naam verhuurder	Drager
4270	shm vlaamse ardennen	brief
4270	shm vlaamse ardennen	brief
4270	shm vlaamse ardennen	brief
4270	shm vlaamse ardennen	brief
4270	shm vlaamse ardennen	brief
4270	shm vlaamse ardennen	brief
4270	shm vlaamse ardennen	brief
4270	shm vlaamse ardennen	brief
4270	shm vlaamse ardennen	telefoon
4270	shm vlaamse ardennen	brief
4270	shm vlaamse ardennen	telefoon
4270	shm vlaamse ardennen	telefoon
4270	shm vlaamse ardennen	telefoon
4270	shm vlaamse ardennen	telefoon
4270	shm vlaamse ardennen	telefoon
4270	shm vlaamse ardennen	mail

totaal 2008: 16 klachten

Ontvangen van	Type klacht	Klachtenbehandelaar
rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Filip Standaert
rechtstreeks van burger	verwarming	Christophe Henneghien
rechtstreeks van burger	schrapping als kandidaat-huurder	Filip Standaert
rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Christophe Henneghien
rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Christophe Henneghien
rechtstreeks van burger	leefbaarheid	Christophe Henneghien
rechtstreeks van burger	huisdieren	Christophe Henneghien
andere kanalen	domiciliefraude	Christophe Henneghien
rechtstreeks van burger	herstellingen	Dendauw Johan
rechtstreeks van burger	vandalisme	Dendauw Johan
rechtstreeks van burger	herstellingen	Dendauw Johan
rechtstreeks van burger	herstellingen	Dendauw Johan
rechtstreeks van burger	herstellingen	Dendauw Johan
rechtstreeks van burger	herstellingen	Dendauw Johan
rechtstreeks van burger	verwarming	Dendauw Johan
rechtstreeks van burger	vochtproblemen	Dendauw Johan

Eerste klacht	Tweede klacht	Ontvankelijkheid	Indien onontvankelijk
30/04/2008		ja	
2007	5/05/2008	nee	kennelijk ongegrond
28/05/2008		nee	kennelijk ongegrond
15/07/2008		ja	
23/07/2008		ja	
2007	8/09/2008	ja	
8/09/2008		ja	
25/11/2008		ja	
16/01/2008		ja	
30/01/2008		ja	
12/02/2008		ja	
4/04/2008		nee	kennelijk ongegrond
19/05/2008		nee	kennelijk ongegrond
8/07/2008		ja	
1/10/2008		nee	kennelijk ongegrond
25/11/2008		ja	

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

SOCIAAL WONEN arro Leuven

Wijgmaalsesteenweg 18

3020 Herent

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
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	120

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	
	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:	
Te lange behandeltermijn:	
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:	4
	mail:	5
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	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; 5 / 0 / 0
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 5 / 0 / 0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De klachten betreffende de inschrijvingsregisters voor sociale koopwoningen (en de actualisatie) 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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

SOCIAAL WONEN arro Leuven

Wijgmaalsesteenweg 18

3020 Herent

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	10
	gemiddelde:	120

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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	4
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	
	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:	5
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:	5
	mail:	9
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	12
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	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; 4/4/3
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 7/2
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 0

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Sommige klachten zijn terecht. Maar de moeilijkheid om een hersteller aan een eerlijke prijs te vinden is vaak niet evident en zeer tijdrovend.

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 reageren van ontvangst van een klacht. Hierdoor weet de huurder dat we zijn klacht hebben ontvangen en dat we het nodige doen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Tieltse Bouwmaatschappij

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:	0.33

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
---------------------------------------	---

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

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: 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:	
	fax:	
	bezoek:	3

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.

- **Te lange behandeltermijn:** 1 gegronnd/ 1 deels opgelost

- **Andere: Te lange behandeltermijn - SHM afhankelijk van aannemer:** 1 gegronnd / 1 deels opgelost

- **Ontoereikende informatieverstrekking:** 1 gegronnd / 1 opgelost

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

- 1) gegronde klacht aangaande te lange behandelingstermijn:

Bij het einde van de huurovereenkomst diende een herstelling uitgevoerd te worden n.a.v. schade die door deze huurder werd aangebracht. De huurders konden hun huurwaarborg niet terugkrijgen zonder dat de kostprijs van deze werken gekend was. Na enige tijd hebben zij ons als klacht gemeld dat de behandeltermijn te lang was.

Enkele onvoorziene omstandigheden zorgden ervoor dat de herstelling niet snel kon gebeuren.

Er werd door de maatschappij getracht deze schade te laten herstellen door de oorspronkelijke aannemer van deze werken. Deze bleek zulke werken niet meer uit te voeren. Er werd een andere aannemer gezocht die dit probleem mogelijks zou kunnen oplossen. Deze zou hiervoor het nodige doen en ons de kostprijs meedelen. Na enige tijd bleek dat ook hij niet aan het nodige materiaal kon geraken om deze werken uit te voeren.

Uiteindelijk is het werk uitgevoerd door de onderhoudsman die sinds enige tijd bij ons in dienst is. Nu dient enkel de administratieve afhandeling nog te gebeuren.

De Tielse bouwmaatschappij heeft getracht dit probleem op een correcte manier te behandelen. Voor de ex-huurders is dit waarschijnlijk niet steeds duidelijk geweest, waardoor zij dachten dat wij het probleem op de lange baan schoven.

- 2) gegronde klacht aangaande te lange behandelingstermijn waarbij SHM afhankelijk is van aannemer:
Een huurder meldt geruime tijd problemen met de elektriciteit. Het gaat over een werk dat niet aan onze onderhoudsman kan doorgegeven worden waardoor wij afhankelijk blijven van externe aannemers. De aannemer is al langsgeweest en heeft de nodige vaststellingen gedaan over de problemen, maar daagt niet op voor herstelling hiervan. Wij hebben de aannemer hierover verschillende keren gecontacteerd. Bij een laatste contact hebben zij ons opnieuw beloofd de werken uit te voeren. Aan de huurder hebben wij gevraagd ons zeker te contacteren wanneer hij opnieuw niet opdaagt.

Bij deze klacht ligt de oplossing niet bij ons als huisvestingsmaatschappij, maar wel bij de aannemer die wij aanstelden. Uiteindelijk hebben wij wel de hoofdverantwoordelijkheid, maar wij kunnen niet altijd beloftes maken over de termijn van uitvoering.

- 3) **Ontoereikende informatieverstrekking:**

De huurders maakten een opmerking over de herstelling van hun terras. Uiteindelijk bleek dat zij dachten een volledig nieuw terras te krijgen terwijl het terras nog hersteld kon worden. Een volledige vernieuwing was niet nodig en de herstelling was goed uitgevoerd.

Waarschijnlijk was er over de aard van de werken weinig of geen communicatie. Wij trachten steeds

duidelijke informatie te geven aan de huurders. In diezelfde periode werden dezelfde werken in verschillende woningen uitgevoerd. Wij kregen echter enkel deze klacht hierover. Voor de andere huurders was de aard van de werken blijkbaar wel duidelijk.

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 vorige rapporteringen reeds vermeld trachten wij als Tieltse Bouwmaatschappij op een correcte manier met de huurders om te gaan. Wij zijn steeds telefonisch te bereiken en de mensen kunnen elke dag bij ons terecht met vragen of opmerkingen. Wij proberen er steeds voor te zorgen dat een probleem niet hoeft te escaleren tot een werkelijke klacht.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Tongershuis
Hasseltsesteenweg 28/1
3700 Tongeren

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	56

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	56
	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:	56
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	30
	deels gegrond:	26
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	23
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	33

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

	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.

Soort klacht	Gegronde kl	Deels gegr kl	Ongegr kl	Totaal	Opgeloste kl	Deels opgel kl	Onopgel gegr kl	Totaal	Deels gegr kl PTON
Lawaaihinder	0	7	0	7	2	0	5	7	7
Standplaats	2	0	0	2	2	0	0	2	2
Sluiten toegangsdeuren	4	0	0	4	4	0	0	4	4
Problemen huisdieren	5	9	0	14	5	0	9	14	14
Huisvuil(sluikstorten, sorteren huisvuil...)	5	2	0	7	4	0	3	7	7
Burenruzies	1	2	0	3	1	0	2	3	3
Onderhoud woning en algemene orde	9	0	0	9	3	0	6	9	9
Diversen	4	6	0	10	2	0	8	10	10
	30	26	0	56	23	0	33	56	56

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Resultaat blijkt uit de indeling in categorieën.

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 behandelen van klachten kadert in één van de basisbegeleidingstaken van de sociale dienst met name het bemiddelen in huurdersconflicten of bij samenlevingsproblemen. Samen met de betrokken huurders wordt eerst getracht een oplossing te vinden voor het probleem. Regelmatig wordt hiervoor een huisbezoek afgelegd of vindt er een gesprek plaats in de ontvangstruimte van de huisvestingsmaatschappij. Voor specifieke problemen kan er worden doorverwezen naar andere hulpverleningsinstellingen.

De laatste jaren volstaat deze aanpak echter niet meer.

De medewerkster van de sociale dienst maakt dan afspraken met andere dienstverleners om het probleem gezamenlijk aan te pakken o.a. de dienst slachtofferhulp van de lokale politie, wijkagenten, CAW Sonar...

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Het noteren van klachten en de daarrond gevoerde briefwisseling en acties bestaat reeds langer.

We beseffen dat er in de toekomst er zich een meer doorgevoerde registratie van de klachtenbehandeling opdringt. Dit zal onder meer gerealiseerd worden door de klachten te toetsen aan de indeling zoals ons in dit document werd overgemaakt.

Suggesties?

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

Gelieve in toekomstige vragenlijsten expliciet te willen verduidelijken hoe de relatie tussen genoteerde klachten en de door u gestelde ombudsnormen dient geïnterpreteerd te worden.

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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Tuinwijk

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	2
	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:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	3
---------------------------------------	---

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

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:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	2

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

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

TURNHOUTSE 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:	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 onontvankelijke klachten:	4	

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	2
	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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
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:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

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

Aangaande 'informatieverstrekking':

1 gegronnd, opgelost

Aangaande 'behandeltermijn':

1 gegronnd, opgelost

Aangaande 'andere'

1 deels gegronnd, opgelost, 'gebouwde en herstellingen'

1 deels gegronnd, onopgelost, 'leefbaarheid'

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Algemeen wordt vastgesteld dat het niet begrijpen van complexe regelgeving voor burgers aanleiding kan zijn om een klacht te formuleren. Ook het gebrek aan inzicht in de werking van de huisvestingsmaatschappij creëert soms ergernis. Indien de mensen met hun grieven of vragen rechtstreeks contact nemen met de medewerkers en daar een degelijk antwoord of een diepgaandere toelichting krijgen, volstaat dat bijna steeds om echte klachten te voorkomen. De staat van het patrimonium en de opvolging van technische meldingen blijft een hekel punt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Ten gevolge van enkele concrete klachten (van 2007 en 2008) aangaande het patrimonium, werd beslist te kiezen voor structurele oplossingen voor de verbetering van de woningen (installatie CV in alle woningen, versneld vervangen buitenschrijnwerk, aanpassen schouwen). Daar gaat enige tijd mee gemoeid, maar investeren in lange termijnoplossingen voor de collectiviteit van onze huurders moet primeren boven het tijdrovende en naar cliëntelisme neigende, individuele oplossingen ad hoc. Nochtans ontslaat dat ons niet van de plicht oog te hebben voor het welbevinden van individuen en hun gezin en dus waar echt nodig snel te reageren. Daarnaast blijft het een continue uitdaging om meer en beter te communiceren, begrijpelijke informatie te verstrekken en vragen snel en adequaat te beantwoorden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

VIVENDO, Koningin Astridlaan 134 bus 1, 8200 Sint-Michiels

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14

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

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:	14
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	1
	onopgelost: (NOG HANGEND)	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:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
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:	11
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	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.

12 KLACHTEN

TECHNISCHE KLACHTEN : AANTAL 11

- gegrond 7 / deels gegrond 4
- opgelost 8 / deels opgelost 1 /nog hangend 2

VERHURING : AANTAL 1

- gegrond / deels gegrond 1
- opgelost 1 / nog hangend

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

TECHNISCH :

- er werd een lek gemeld in de toevoerleidingen van de woning, waarbij de 10-jarige aansprakelijkheid van de aannemer nog van toepassing is
- onvoldoende adequaat optreden door de maatschappij
- te hoge verwachtingen van de huurders
- misverstanden i.v.m. afspraken
- buren geven klachten onderling aan elkaar door i.p.v. de klachten rechtstreeks naar Vivendo te communiceren
- de huurder die de klacht indiende was er niet van op de hoogte dat de nodige herstellingswerken (PVC-ramen) reeds besteld waren

VERZEKERINGEN :

- de huurder, aan wiens woning schade was toegebracht door derden, had moeite met het feit dat de schade niet onmiddellijk hersteld werd

VERHURING :

- Vivendo heeft getracht de kandidaat-huurder te bereiken, doch adres was onbestaand.
Kandidaat-huurder heeft nagelaten nieuw adres door te 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?

TECHNISCH :

- er zal onderzocht worden of het juridisch correct is om herstellingen (waarbij de 10-jarige aansprakelijkheid van de aannemer betrokken is) te laten uitvoeren en deze kosten te verhalen op de aannemer
- er wordt gepoogd om "kort op de bal" te spelen zodat alle medewerkers (technische dienst & externen) snel en afdoende reageren

- ieder probleem wordt aan 1 persoon toegewezen dat de opvolging en verantwoordelijk bij 1 persoon blijft
- schrijnwerk vernieuwen op wijkniveau, als gehele projecten i.p.v. afzonderlijke woningen aanpakken

VERZEKERINGEN :

- in verzekeringsdossiers waar juridische aspecten bij betrokken zijn zal gepoogd worden om in samenspraak met alle betrokken partijen de communicatie naar de betrokken huurder te verbeteren

VERHURING :

- alle nieuwe adressen worden ons bezorgd door de kruispuntbank en via mail door de VMSW. Verdere stappen kunnen niet meer ondernomen worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Huisvestingsmaatschappij Volkshaard (4160)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	79

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	79
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	1

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:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	75
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	72
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	46
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	26

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:	75
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:	16
	mail:	4
	telefoon:	52
	fax:	
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (SOMS MEERDERE KANALEN BIJ 1 KLACHT)	rechtstreeks van burger:	72
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld: CM	1
	andere kanalen: Politie	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.

<u>Klacht</u>	<u>Sociale Aard</u>	<u>Technische Aard</u>
Gegronde klachten	2	70
Deels gegronde klachten	3	/
Ongegronde klachten	/	/
Opgeloste klachten	3	43
Deels opgeloste klachten	/	3
Onopgeloste klachten	2	24
Per toegepaste ombudsnorm * Te lange behandeltermijn	5	70

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Van de 75 klachten zijn er 70 van technische aard. Deze worden in de meerderheid van de gevallen telefonisch gemeld en onmiddellijk geregistreerd.

Alle klachten gaan uitsluitend over de lange behandeltermijn hetzij voor een herstelling die uitgevoerd dient te worden (indien men al sociale huurder is) of dat de wachtlijsten te lang zijn (voor kandidaat-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?

Aan de lange wachtlijsten kan door onze maatschappij niks veranderd worden. Er wordt steeds aan de kandidaten meegedeeld dat men gemiddeld 3 à 4 jaar dient te wachten vooraleer men aanspraak kan maken op een sociale woning.

Wat het uitvoeren van herstellingswerken betreft. Dit jaar zal bijkomend personeel worden aangeworven op interimbasis. Het is echter niet evident om dergelijk geschoold personeel te vinden. Ook het uitbesteden van dergelijke werken aan aannemers heeft weinig zin. Aannemers zijn niet echt geneigd eerder kleine herstellingswerken uit te voeren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Volkswelzijn, Serbosstraat 2/16 te 9200 Dendermonde

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	3 weken

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:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	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:	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:	5
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet burgemeester	2
	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 werd 1 gegronde klacht ingediend. De klacht werd nadien op korte termijn opgelost. Deze klacht had betrekking op een te lange uitvoeringstermijn.

De andere 2 klachten waren ongegrond.

2. samenlevingsproblemen

We hebben 3 klachten gekregen met betrekking tot burenruzies en samenlevingsproblemen. 2 klachten waren niet ontvankelijk (anoniem)

De andere klacht was niet gegrond. Wij kunnen enkel bemiddelen in conflicten tussen burens. Dit hebben we gedaan. Indien dit niet helpt, raden we mensen aan om naar het vrederecht te gaan.

3. huurprijs

We hebben 1 klacht gekregen betreffende de huurprijs van een gerenoveerde woning.

Deze was niet gegrond. De huurprijs was correct berekend volgens de richtlijnen van sociaal huurbesluit.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

We hebben in 2008 bijna geen klachten gekregen.

Ook dit jaar werd er veel aandacht besteed aan de communicatie met de huurders. De huurders kregen extra informatie naar aanleiding van het nieuw kaderbesluit sociale huur. De wijzigingen werden duidelijk uitgelegd, zodat we geen klachten kregen over bv. de nieuwe huurprijsberekeningen, gezinslast, onroerende voorheffing.

Door laagdrempelig te werken, worden klachten vermeden.

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 herstellingen werden in de loop van 2008 beter opgevolgd, zodat er minder klachten geregistreerd werden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Geen wijzigingen in de procedure.

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 2008 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: CVBA Volkswoningbouw – 2351
Wilselsesteenweg 23 – 3020 Herent – 235-1

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	0 dagen
	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:	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:	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:	/
	mail:	1
	telefoon:	2
	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; 3
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 0

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

/

1.) Klacht huurder i.v.m. huurberekening : was niet akkoord met behandeling personen ten laste volgens nieuw sociaal huurbesluit nl. dat kinderen maar voor helft korting meetelden indien co-ouderschap terwijl ze bij haar gedomicilieerd waren. Dit werd aangepast na nota van Ministerie voor aanpassing personen ten laste indien kinderen bij huurder zijn gedomicilieerd.

2.) Huurders van een wijk hebben gezamenlijk klacht ingediend bij Stad Leuven dienst Huisvesting tegen 1 huurder omwille van lawaaihinder – geurhinder – rommel. Deze klacht is dadelijk behandeld door directe controle van onze maatschappij + onderzoeker kwaliteits-bewaking Wooncode – Kamerdecreet Stad Leuven. De huurder werd verplicht tot volledige opruiming, zijn honden weg te doen. Dit wordt nog steeds opgevolgd.

3.) Klacht van dienst Begeleid Wonen i.v.m. vochtprobleem bij huurder. Dadelijk Firma Lekdetectie verwittigd voor vaststelling locatie lek. Deze lek situeerde zich bij de burelen. Onze maatschappij heeft deze lek dadelijk laten herstellen en een bouwdroger in de woning geplaatst zodat de muren konden uitdrogen. Deze bouwdroger werd dagelijks door onze maatschappij leeggemaakt tot de muren volledig droog waren. De verzekering werd tevens verwittigd voor tussenkomst behangpapier en verf.

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA VOLKSWONINGEN VAN DUFFEL
Nieuwstraat 3 te 2570 Duffel

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:	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:	13
---------------------------------------	----

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	5
	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:	11
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:	
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:	4
	telefoon:	2
	fax:	/
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	14
	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; 13/0/1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 8/5/0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Vele klachten ontstaan door slechte communicatie met de burens onderling.

Vele huurders leven in een ivoren toren en hebben nauwelijks contact met de burens.

Interpreteren (meestal) een opmerking foutief en zo ontstaan geschillen/klachten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Ervoor zorgen dat er meer communicatie ontstaat tussen de bewoners door beide partijen bv. uit te nodigen op ons kantoor.

Wij stellen vast dat na een gesprek de klacht ineens minder zwaar wordt en een oplossing in 't verschiet ligt.

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

Meer gesprekken en huisbezoeken om misverstanden en/of klachten te voorkomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008
over uw klachtenmanagement**

naam van uw dienst: Vooruitzien, ol Vrouwstraat 39 3580 Beringen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	42

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

Aantal ontvankelijke klachten:	23
---------------------------------------	----

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:	42

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:	42
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	42
	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 bijgevoegde klachten betreffen enkel aanpassing/herstellingswerken aan de verkochte wooneenheden, na de definitieve oplevering. Deze vallen wettelijk onder de verantwoordelijkheid van de aannemer en architect (zie aankoopakte).

Vooruitzien verzamelt de klachten en geeft ze door aan de aannemer (zie Excel tabel in bijlage)

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Zie boven.

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 volgt de aangeleverde klachten op tov de aannemer.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

NR	Drager	Ontvangen van	Type klacht	Beschrijving klacht	Klachten behandelaar	Eerste klacht	Tweede klacht	Ontvanke-lijkheid	Indien onontvankelijk	doorgegeven aan	ev. Plaatsbezoek	opmerkingen + ev. datum herstelling
1		rechtstreeks van burger	herstellingen	geurhinder in toilet	Vooruitzien	3/01/2008		nee	kennelijk ongegrond	architect	15/01/2008, door arch	koper heeft wasbakje zelf geplaatst en staat in voor de goede aansluiting ervan
2		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	schimmel in slpk, hoek met buitengevel vochtprobleem onderzijde terras?	Vooruitzien	3/01/2008		ja		aannemer	15/01/2008, door arch, aannemer, vooruitzien	vochtprobleem opgelost (koude brug achter regenwaterafvoer)
3		rechtstreeks van burger	herstellingen	dampkap niet aangesloten	Vooruitzien	3/01/2008		ja		aannemer		8/01/2008
4		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vochtplek in grote slaapkamer, hoek slaapkamer inkom	Vooruitzien	4/01/2008		ja		aannemer (aangetekend) + architect	11/01/2008, zie verslag, werken uitgevoerd op 13/2	
5		rechtstreeks van burger	verwarming	cv ketel valt uit	Vooruitzien	8/01/2008		ja		aannemer	nazicht door therm service op 27/2	5/03/2008
			vochtproblemen	lek in badkamer op muur	Vooruitzien					aannemer		
			herstellingen	raam keuken: condens tussen glas	Vooruitzien					aannemer		
6		rechtstreeks van burger	herstellingen	dakgoot lekt	Vooruitzien	9/01/2008		ja		aannemer (aangetekend)	herstellingswerken uitgevoerd	15/02/2008
7		rechtstreeks van burger	herstellingen	alle putjes zijn verstopt	Vooruitzien	11/01/2008		nee	geen belang	aannemer	probleem in straatrotering	
8		rechtstreeks van burger	herstellingen	nokpannen verschoven, vast te zetten	Vooruitzien	15/01/2008		ja		aannemer	herstellingswerken uitgevoerd	24/01/2008
9		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	grote plas water aan venster in de leefruimte als het regent	Vooruitzien	6/02/2008		ja		aannemer		
			herstellingen	krassen op glas in leefruimte, met de def. oplevering is afgesproken deze te vervangen dit is nog steeds niet gebeurd	Vooruitzien			ja		aannemer		
10		rechtstreeks van burger	herstellingen	alle houten ramen schilferen af	Vooruitzien	12/02/2008		nee	kennelijk ongegrond	aannemer		onderhoud dr koper uit te voeren
11		rechtstreeks van burger	herstellingen	geen akoestische isolatie tussen 2 woningen?	Vooruitzien	12/02/2008				architect		
12		rechtstreeks van burger	verwarming	cv ketel: kapotte printplaat	Vooruitzien	12/02/2008		nee	kennelijk ongegrond	aannemer (aangetekend)	aangetekend geantwoord door Vooruitzien	buiten garantie
13		rechtstreeks van burger	herstellingen	geluidsoverlast van bovenbuur	Vooruitzien	15/02/2008				architect		
14		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	waterinsijpeling aan inkomdeur	Vooruitzien	22/02/2008				aannemer (aangetekend)		
15		rechtstreeks van burger	herstellingen	verzakking in vloer	Vooruitzien	25/02/2008		ja		aannemer + architect	28/02/2008	expertise
16		rechtstreeks van burger	herstellingen	enkele pannen zijn weggewaaid door storm	Vooruitzien	3/03/2008		ja		aannemer	herstellingswerken uitgevoerd	5/03/2008
17		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	schimmel + schimmelgeur in slaapkamer	Vooruitzien	7/03/2008		ja		aannemer + architect	16/05/2008 + herstellingswerken uitgevoerd	
18		rechtstreeks van burger	herstellingen	regenwaterpomp werkt niet	Vooruitzien	1/04/2008		ja		aannemer	herstellingswerken uitgevoerd	
			herstellingen	stukken uit trap	Vooruitzien					aannemer		
19		rechtstreeks van burger	herstellingen	barsten in muren	Vooruitzien	1/04/2008		nee	kennelijk ongegrond	aannemer + architect (aangetekend)	plaatsbezoek door architect	normale zettingen
20		rechtstreeks van burger	herstellingen	barst in houten buitenschrijnwerk, is al eerder gemeld en 'hersteld', maar wordt erger	Vooruitzien	7/04/2008				aannemer		
21		rechtstreeks van burger	herstellingen	voegen komen los, baksteen afgebrokkeld	Vooruitzien	14/05/2008				aannemer (aangetekend)		
22		rechtstreeks van burger	herstellingen	nok van het dak 'knikt' omhoog aan de uiteinden	Vooruitzien	21/05/2008		nee	kennelijk ongegrond	aannemer (aangetekend)		normale doorbuiging van nok
23		rechtstreeks van burger	herstellingen	steeds terugkomende barsten in binnenwanden	Vooruitzien	3/06/2008				aannemer + architect	aangetekend geantwoord door Vooruitzien	
			herstellingen	vlek op venster fam Albert	Vooruitzien							
			vochtproblemen	water aan garagepoort + barsten in betonvloer	Vooruitzien							
24		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vocht aan raam in kleine slaapkamer (velux) en aan raam in traphal	Vooruitzien	10/06/2008		ja		aannemer		
25		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vochtplek in de slaapkamer	Vooruitzien	10/06/2008		nee	kennelijk ongegrond	aannemer + architect (aangetekend)	plaatsbezoek door architect	verstopte goot = eigen onderhoud
26		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vochtplek in keuken	Vooruitzien	24/06/2008		ja		aannemer (aangetekend)	herstellingswerken uitgevoerd	
27		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vochtplek in leefruimte	Vooruitzien	26/06/2008		ja		aannemer	herstellingswerken uitgevoerd	
28		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vlochtplek in plafond in leefruimte	Vooruitzien	28/07/2008		ja		aannemer + architect		
29		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vocht in kelder	Vooruitzien	12/08/2008		ja		aannemer	herstellingswerken uitgevoerd	
30		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	barsten in muren + vocht in kelder	Vooruitzien	29/08/2008		ja		aannemer + architect	herstellingswerken uitgevoerd	
31		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	waterinsijpeling aan inkomdeur	Vooruitzien	3/09/2008				aannemer		
32		rechtstreeks van burger	herstellingen	rooster in raam v leefruimte moet hersteld worden (afspraak def. oplevering)	Vooruitzien	8/09/2008				aannemer		
33		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vocht in wc, slaapkamer, berging en keuken	Vooruitzien	10/09/2008				aannemer + architect (aangetekend)	plaatsbezoek door aannemer en architect	
34		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	lek in dak, waterschade in leefruimte	Vooruitzien	11/09/2008		ja		aannemer	herstellingswerken uitgevoerd	
35		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	plat dak lekt	Vooruitzien	15/09/2008		ja		aannemer	herstellingswerken uitgevoerd	
36		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vocht in slaapkamer (achterzijde muur berging)	Vooruitzien	26/09/2008		ja		aannemer	herstellingswerken uitgevoerd	
37		rechtstreeks van burger	verwarming	problemen met cv in leefruimte	Vooruitzien	26/09/2008		ja		aannemer (Coemans)	herstellingswerken uitgevoerd	Coemans laat weten dat de koper zelf een extra verwarmingselement op het circuit heeft aangeloten, waardoor het systeem in onevenwicht is
38		rechtstreeks van burger	verwarming	cv ketel valt vaak in eror	Vooruitzien	31/10/2008		ja		aannemer	herstellingswerken uitgevoerd	
39		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	keuken: lek in plafond, lek in garage	Vooruitzien	26/11/2008				aannemer		
40		rechtstreeks van burger	vochtproblemen	vocht in de muur van de leefruimte: +/- 50cm boven de vloer	Vooruitzien	5/12/2008				aannemer		
			herstellingen	barsten in de muur van de leefruimte	Vooruitzien					aannemer		
41		rechtstreeks van burger	herstellingen	regenwaterpomp maakt lawaai (oranje licht brandt)	Vooruitzien	8/12/2008				aannemer		

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Waasse Landmaatschappij, Mgr. Stillemansstraat 45 9100 Sint-Niklaas

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

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

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	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:	3
	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:	4
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:	6
	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 4/deels gegronde/ongegronde klachten 3;
- het aantal opgeloste 3/deels opgeloste1/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 1.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

- Administratieve klacht met voorlopige kwalificatie i.v.m. de aankoop, onteigening van een perceel grond in het project Stekene Bosdorp dat omwille van het feit dat woonuitbreidingsgebieden nog niet mocht aangesneden worden, nog steeds niet is bebouwd.
- De andere klachten gingen vooral over bouwtechnische zaken die al dan niet binnen de waarborgperiode vielen en die doorspeeld werden naar de betreffende aannemers en architecten. Een aantal hiervan zijn reeds opgelost, een is deels opgelost, bvb klachten buitenschrijnwerk 14 woningen te Lokeren.

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 op een gestructureerde manier.

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

Na een aantal jaar geformaliseerde klachtenbehandeling kan er indien nodig bijgestuurd worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba WONEN

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:	40,5

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	---

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
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:	
	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.

2 klachten over de huurprijs en 1 daarvan ook over het kooprecht zittende huurder.

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

Geen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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](#)

Nummer verhuurder	Naam verhuurder	Drager	Ontvangen van	Type klacht	Klachtenbehandelaar	Eerste klacht	Tweede klacht	Ontvankelijkheid	Indien onontvankelijk
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	1/okt	1/okt	ja	
4150	woningent	mail	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	ivo blancke	1/okt	1/okt	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	sluikstorten	ivo blancke	2/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	vandalisme	ivo blancke	3/okt	2/dec	nee	geen belang
4150	woningent	monderling	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	ivo blancke	6/okt		ja	
4150	woningent	telefoon	naar georganiseerd middenveld	domiciliefraude	ivo blancke	6/okt	28/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	vandalisme	ivo blancke	6/okt	20/okt	nee	geen belang
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	6/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	8/okt		ja	
4150	woningent	monderling	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	ivo blancke	8/okt		ja	
4150	woningent	monderling	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt	20/okt	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt	4/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt	4/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt	4/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt	4/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt	4/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt	4/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt	4/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt	4/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	9/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	10/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	vandalisme	ivo blancke	10/okt		ja	
4150	woningent	telefoon	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	ivo blancke	10/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	11/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	12/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	13/okt		ja	
4150	woningent	monderling	naar georganiseerd middenveld	domiciliefraude	ivo blancke	14/okt		ja	
4150	woningent	monderling	naar georganiseerd middenveld	domiciliefraude	ivo blancke	14/okt		ja	
4150	woningent	monderling	naar georganiseerd middenveld	domiciliefraude	ivo blancke	14/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	sluikstorten	ivo blancke	14/okt		ja	
4150	woningent	telefoon	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	ivo blancke	15/okt		ja	
4150	woningent	mail	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	ivo blancke	16/okt	7/nov	ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	17/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	17/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	17/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	17/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	19/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	20/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	domiciliefraude	ivo blancke	20/okt		ja	
4150	woningent	telefoon	naar georganiseerd middenveld	sluikstorten	ivo blancke	20/okt		ja	
4150	woningent	telefoon	naar georganiseerd middenveld	domiciliefraude	ivo blancke	21/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	21/okt		ja	
4150	woningent	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	ivo blancke	21/okt	2/dec	ja	

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: WOONHAVEN ANTWERPEN cvba, Steenhouwersvest 61 2000
Antwerpen, directeur de heer Bennie Forier

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	155

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	146
	meer dan 45 dagen:	9
	gemiddelde:	15

Aantal onontvankelijke klachten:	9
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	5
	Geen belang:	
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	

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

Aantal ontvankelijke klachten:	146
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	44
	deels gegrond:	54
	ongegrond:	48

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	74
	deels opgelost:	16
	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:	
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 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Woonmaatschappij IJzer & Zee – Zuidstraat 17 – 8630 Veurne

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	38

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	33
---------------------------------------	----

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	29
	deels opgelost:	1
	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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	31

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:	5
	telefoon:	15
	fax:	0
	bezoek:	7

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	37
	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.

Technische klachten: 25

Sociale klachten: 12

Financiële klachten: 1

Administratieve klachten:

3. Klachtenbeeld 2008

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De grote meerderheid van de klachten zijn sociale klachten, die betrekking hebben op verstoorde relaties tussen bewoners. In 2009 werd een medewerker gelast met de opvolging van deze sociale problematiek.

De sterke stijging van het aantal klachten in 2008, is te wijten aan de fusie van de maatschappij in 2007 en de grotere aandacht voor klachtenregistratie.

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 onderhoudsfirma van de woningen werd diverse malen op de vingers getikt i.v.m. te lange wachtermijnen van herstellingen of slechte uitvoering van het werk.
- Er werd een medewerker gelast met de opvolging van de sociale problematiek.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

- Op ieder PC - scherm werd er een snelkoppeling voorzien naar het klachtenregister.

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 2008 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:	17.60

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:	5
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
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:	5
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	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

technische klacht ten laste van de verhuurder

Aantal klachten van deze categorie	gegrond: 5
volgens mate van gegrondheid	
	deels gegrond: 0
	ongegrond: 0
Aantal gegronde en deels gegronde	opgelost: 2
klachten van deze categorie	
volgens mate van oplossing	
	deels opgelost: 3
	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:	2

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

zie bijlage bij deze email

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 werden systematisch geregistreerd en opgevolgd in de module sociopack

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

Suggesties?

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

/

KLACHTENOVERZICHT 2008

NR	DATUM	PROJECTNAAM	NAAM & ADRES	MELDINGS WIJZE	DOORVERWEZEN NAAR	DATUM	OMSCHRIJVING	AKTIE	STATUS	DATUM OK	
	20/12/2007	Spiere-Helkijn	Mezenstraat 12 Kathie Wittouck					Geen enkele opmerking bij overdracht woning (plaatsbeschrijving)	OK		
01	8/01/2008			brief	Dries & Renaat	8/01/2008	*natte plek wc *chauf. werkt niet *2 lavabos lek *chauf. Lekt	na telefonisch contact en ter plaatse gaan zou alles opgelost zijn.	opgelost	14/01/2008	
	6/02/2008			brief	Ben	7/02/2008	*krassen in traptrede *3deuren te kort *Wc-deur gebogen *ketel maakt lawaai *pomp maakt lawaai	27/02 Ben heeft brief gestuurd met Trap heeft grondlaag gehad, koper kan nog vernislaag geven. Deuren nt te kort. EPB regeling. Ketel en pomp maken altijd lawaai bij aanslaan ervan. 27/03 Na bundelen van problemen van 16 won. Schrijven aan aannemers. Barst in trede trap + probleem met pomp	OK OK OK	27/03/2008 12/08/2008 12/08/2008	
	5/06/2008			mail	Ben	5/06/2008	Aannemer geweest voor trap. Koper zegt dat het bricoleurs zijn en dat ze nog meer schade aanrichten. Ze wil een volledig nieuwe trap	In april plaatsbezoek door aannemer 27/05/2008 Bevestiging aannemer per brief dat trede zal hersteld worden. Gebeld met aannemer: de koper heeft de werknemers buiten gesmeten omdat ze geen volledige nieuwe kreeg.			
	12/08/2008			mail	Ben	12/08/2008	Koper zegt dat ze nog steeds niet zijn teruggeweest voor de trap. Ze zegt dat Fa Vanbetsbrugge en VanMarcke geweest zijn voor de ketel en de pomp maar er niets aan gedaan hebben. * kan de filter regenwater niet uitkuisen deksel te klein Ze meldt dat ze zelf de problemen heeft laten oplossen	12/08 gebeld met aannemers. Aan de ketel is er niets mis en er zat een keitje in de pomp 12/08 afspraak met aannemer om deksels te verwijderen en andere te leggen	opgelost opgelost	12/08/2008 12/08/2008	
	18/09/2008			brief	Ben	18/09/2008	Koper meldt dat de trap, de chauffage, de pomp en de gebogen deur nog niet zijn opgelost????? Ondanks dat ze zei zelf alles opgelost te hebben.	Aannemer gecontacteerd telefonisch hij heeft de putdeksels vervangen.			
	25/11/2008			brief			koper stuurt brief aan aannemer Vanbetsbrugge ivm haar chauffageketel die lawaai maakt.	Van dit schrijven hebben wij pas kennis genomen op (zie schrijven 27 januari 2009)			
	3/12/2008			brief			koper stuurt brief aan aannemer Deruyck ivm haar trap die nog moet gemaakt worden.	Van dit schrijven hebben wij pas kennis genomen op (zie schrijven 27 januari 2009)			
	27/01/2009			brief	Ben	27/01/2009	Brief ontvangen van ARCO rechtshulp waarin alle kopien zitten van het schrijven en mailen. Juridisch adviseur vraagt deze problemen: trap, deur en chauffage op te lossen	27/01 Telefoon naar ARCO: Betrokken persoon nt aanwezig. Alles uitgelegd en zou dit doorgeven aan ILSE POELS, Jur. Adviseur.			
	25/02/2009			brief	Ben	25/02/2009	Brief ontvangen van ARCO rechtshulp koper heeft arco opgebeld om te zeggen dat problemen nog niet zijn opgelost. Vraag om dringend stappen te ondernemen.				
2				TSA Kortrijk	H.Verriestlaan Elfde juliiaan	brief	Ben	diverse data	Diverse klachten werden destijds doorgegeven door de bewoners aan ombudsdienst. Wij hebben deze klachten bevestigd aan de ombudssdienst.		

NR	AANTAL KLACHTEN	DAGEN TUSSEN KLACHT & ANTWOORD		AANTAL ONONTVANKELIJKE KLACHTEN					
		0- 45d	> 45d	Aantal ONontvan- kelijke klachten	Eerder klacht ingediend	Meer dan 1 jaar voor indiening	Nt. Alle beroepsproce- dures aangewend	Jurisdictionee l beroep aanhangig	Kennelijk ongegronnd
01	10	10	0	3	0	0	0	0	0
02	1	0	1	0	0	0	0	0	0
03	1	1	0	1	0	0	0	0	0
04	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOT.	12	11	1	4	0	0	0	0	0

CIJFERGEGEVENS 2008

CIJFERGEGEVENS 2008

CATEGORIE			AANTAL <u>ONTVANKELIJKE</u> KLACHTEN					
Geen belang	Anoniem	Beleid en regelgeving	Aantal ontvangen klachten	VOLGENS GEGRONDHEID			GEGRONDE & DEELS GEGRONDE VOLGENS OPLOSSING	
				Gegronde	Deels gegronde	ongegronde	Opgelost	Deels opgelost
0	0	0	7	5	2	0	6	1
1	0	0	0	0	1	0	0	1
0	0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	7	5	3	1	6	2

2008

CIJFERGEGEVENS 2008

		OMBUDSNORMEN VEREENVOUDIGDE LIJST					KLACHTEN	
BEGROENDE BESLISSENG	Niet correcte	Te lange	Ontoereikende	Onvoldoende	Onheuse	Andere	Brief	Mail
	Onopgelost	beslissing	behandel termijn	informatievers trekking	bereikbaarhei d	bejegening		
1	0	0	0	0	0	0	9	1
0	0	0	0	0	0	1	1	0
1	0	0	0	1	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	1	0	1	11	1

N VOLGENS DRAGER			KLACHTEN VOLGENS KANAAL				
Telefoon	Fax	bezoek	Recht- streeks van burger	Via kabinet	Via Vlaamse Ombuds dienst	Via georgani seerd middenveld	Andere kanalen
0	0	0	10	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	11	0	0	1	0

OPGELOS

5T

Vragenlijst voor het verslag 2008 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

ZUID - WEST - VLAAMSE SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

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	4

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	1
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond:	5
	Deels gegrond:	3
	Ongegrond	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost:	6
	Deels opgelost:	2
	Onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	0
Andere:	6

Volledige lijst	Aantal
Overeenstemming met 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:	1
	Telefoon:	0
	Fax:	0
	Bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	11
	Via kabinet:	0
	Via Vlaamse ombudsdienst:	0
	Via georganiseerd middenveld:	1
	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 2008

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 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

cv Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij, Struikheidelaan 2 - 2070 Zwijndrecht

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:	
	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:	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:	
	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 m.b.t. recht van overweg (door eigenaar woning)

aantal klachten: 1

waarvan 1 ongegrond

ombudsnorm: geen

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De Zwijndrechtse Huisvestingsmij tracht duidelijke en regelmatige informatie te geven aan de burger. Tot op heden resulteerde dit in een minimum van klachten.

Voor het dienstjaar 2008 ontvingen wij slechts 1 klacht.

De klacht had betrekking op het recht van overweg.

Na onderzoek bevestigde een beëdigd landmeter ons op 30/12/2008 dat er geen erfdiensbaarheden van vroeger opgenomen zijn in de oorspronkelijke verkoopakte dd. 18/05/1929.

Deze klacht bleek dus 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?

NVT

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

NVT

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](#)

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet van de Vlaamse Minister van Mobiliteit, Sociale Economie en
Gelijke Kansen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	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:	
	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:	9
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

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:	
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:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	1
Vlotte bereikbaarheid:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	6
Efficiënte coördinatie:	1

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2008

Het merendeel van de klachten handelt over een redelijke antwoordtermijn op vragen gesteld aan de minister. We streven er naar om de antwoordtermijn zo kort mogelijk te houden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

5. Procedure van de 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

kabinet Vlaams Minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	11
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	17

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:	13
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	10
	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:	5
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	8
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:	12
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	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; 13
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 13
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. -

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

De klachten die aan de minister gericht zijn, worden grotendeels overgemaakt voor afhandeling door de administraties. Enkel indien de klager expliciet een behandeling door de minister (kabinet) wenst, wordt deze klacht namens de minister behandeld.

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?

Snelle behandeling

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Vooraf: In dit verslag zijn de klachten die werden toegezonden aan het kabinet, maar werden afgehandeld door de klachtenbehandelaars van de verschillende entiteiten en agentschappen van het beleidsdomein WVC niet opgenomen. Zij werden immers behandeld in de klachtenrapportage 2008 van het betrokken agentschap of van de betrokken entiteit.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-15 dagen:	2
	meer dan 15 dagen:	2
	gemiddelde:	33

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:	1
	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:	
	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:	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:	1
	mail:	3
	telefoon:	
	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:	

* Deze klachten werden zowel via de Vlaamse ombudsdienst als door de individuele burger aan de klachtenbehandelaar toegezonden. Ze worden slechts éénmaal in de telling opgenomen.

Figure 11.10

As a consequence both order and stability are lost in the long run.

Volledige lijst van de ombudsmannen van de Yhannse Ombudskamer

- 1 Overeenstemming met het recht
 - 1 De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord in de bestaansvorm van de sociale rechtsstaat. Van overeenkomstig is de informatie onbetrouwbaar.
- 2 Altruïstische motivering
 - 1 De overheid verbindt zich en verbindt op een zelfstandige manier haar beslissingen en er haar verplichtingen te vervullen de redenen waarop ze zich baseert.
- 3 Redelijkheid en eerlijkheid
 - 1 Het bijgevoegde verband op een gelijke manier en eerlijkheid behandeld. Een verband van dat gelijke is het niet-afwijzen van het logische.
- 4 Rechtszekerheid en gewetenswaardigheid vertonen
 - 1 De overheid verbindt zich aan rechtvaardigheid en rechtvaardigheid en de goddelijke rechtvaardigheid. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De rechter moet weten van rechtvaardigheid en rechtvaardigheid en eenduidig vaststellen.
- 5 Redelijkheid en evenredigheid
 - 1 In de uitvoering van hun rechtvaardigheid hebben ze de overheid voldoende gevolgd aan de leden van de bestaansvorm van de overheid. De overheid is ook de manier om een beslissing voor de burger na veel mogelijk. Een gekozen manier moet in verhouding staan tot de belangstelling van de burger.
- 6 Eerlijke afweging
 - 1 De afweging zelf zal, als een rechtvaardigheid van de overheid, in zijn oordeelen voor de burger als een rechtvaardigheid en inspanning op.
- 7 Actieve dienstverlening
 - 1 De overheid doet meer dan aanvragen op de grond van vragen. Zij moet ook de hulpvaardige burger ook omgevraagd de juiste informatie en hulp die voor de betrokken partij is of mogelijk daarvoor te krijgen mogelijk door. De overheid houdt de burger voor eigen beweging op de hoogte van het verloop van de zaak.
- 8 Dwingende overtuigendheid
 - 1 De manier waarop een overheidsoverheid werkt met bijeen v. zaken, aanvragen van burgers, is voor de burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsoverheid worden, moeten ze een eenduidige beslissing verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In het verleden worden ook eenduidig de maan en de samenleving van de behoudende ambtenaar verwacht.
- 9 Vlotte bereikbaarheid
 - 1 De overheidsoverheid moet zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Het bereikbaar moet alleen een redelijke middelen mogelijk en een vlotte toegankelijkheid van de gegevens, maar ook online en publiekrechtelijke openingsuren.
- 10 Doelgerichte algemene informatievoorziening
 - 1 De overheidsoverheid zorgt ervoor dat zijn algemeen dienstverlenende informatievoorziening toegankelijk, juist en volledig is en dat de benodigde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
- 11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: kabinet van Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming, Frank Vandenbroucke

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	62

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:	10
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	4

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:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
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:	5
	mail:	5
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	4
	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: werking VDAB: 1 → gegrond: niet herstelbaar → Ontoereikende informatieverstrekking

2: volwassenenonderwijs: ongegrond: 2

3: Onverenigbaarheden onderwijs: ongegrond: 1

4: Studietoelagen: gegrond: 1 → opgelost → te lange behandeltermijn

5: Personeelsbeleid onderwijs: gegrond: 2 → opgelost → Ontoereikende informatieverstrekking

6: Syntra: gegrond: 1 → opgelost → te lange behandeltermijn

7: leerlingenvervoer: gegrond: 1: opgelost → te lange behandeltermijn

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Wij kregen slechts 10 klachten. Dit is een signaal dat wij vrijwel altijd correct met de burger omgaan en een gepast antwoord geven.

Wij proberen de personen altijd een duidelijk antwoord te bezorgen. In enkele gevallen was de behandeltermijn wel te lang.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Wij hebben ons beleid niet aangepast n.a.v. de klachten die wij hebben gekregen. Daarvoor waren er ook te weinig gevallen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 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](#)