

Rapporten

Eerstelijnsklachtenbehandeling

2009

Hier vindt u de volledige tekst van alle Rapporten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling van 2009, 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)

[afdeling Kanselarij](#)
[Vlaamse Infolijn](#)

Bestuurszaken (BZ)

[Managementondersteunende diensten](#)

Financiën en Begroting (FB)

[Financiën en Begroting](#)

Internationaal Vlaanderen (IV)

[Toerisme Vlaanderen](#)

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



Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI)

afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid
IWT-Vlaanderen

Onderwijs en Vorming (OV)

Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming
GO! Onderwijs
UGent

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

afdeling Informatie en Ondersteuning (Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid)
afdeling Preventie, Eerstelijn en Thuiszorg
agentschap Inspectie WVG
agentschap Jongerenwelzijn
departement WVG
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)
Vlaams Zorgfonds
Vlaamse Zorgkas

Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM)

Vlaams ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media
BLOSO
KMSKA
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
ESF-Agentschap vzw
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
Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO)

Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE)

agentschap voor Natuur en Bos
Aquaflin - deel 1
Aquaflin - deel 2
Aquaflin - deel 3
Aquaflin - deel 4
departement Leefmilieu, Natuur en Energie



OVAM - Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
Vlaams Energieagentschap (VEA)
Vlaamse Landmaatschappij (VLM)
Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)
Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)

Mobiliteit en Openbare Werken (MOW)

afdeling Geotechniek
agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust
agentschap Wegen en Verkeer - deel 1
agentschap Wegen en Verkeer - deel 2
De Lijn - deel 1
De Lijn - deel 2
De Lijn - deel 3
De Scheepvaart
Internationale Luchthaven Antwerpen
Internationale Luchthaven Oostende-Brugge
Waterbouwkundig Laboratorium
Waterwegen en Zeekanaal

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO)

agentschap Inspectie RWO
departement RWO
Ruimte en Erfgoed
Ruimte en Erfgoed - afdeling Limburg
Ruimte en Erfgoed - afdeling West-Vlaanderen
Vlaams Instituut voor het Onroerend Erfgoed
Wonen-Vlaanderen
VMSW - Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

ABC
Bouwmaatschappij van Temse
Brabantse Huisvestingsmaatschappij
Brugse Maatschappij voor Huisvesting - deel 1
Brugse Maatschappij voor Huisvesting - deel 2
Brugse Maatschappij voor Huisvesting - deel 3
Brugse Maatschappij voor Huisvesting - deel 4
Cordium
De Gelukkige Haard
De Gentse Haard
De Goede Werkmanswoning
De Heibloem
De Ideale Woning
De Leie
De Mandel
De Mandelbeek
De Mechelse Goedkope Woning
De Noorderkempen
De Oostendse Haard
De Vlashaard
De Zonnige Woonst
Deinse Sociale Bouwmaatschappij

Dendermondse Volkswoningen
Dewaco Werkerswelzijn
Dijledal
Eigen Dak
Eigen Gift - Eigen Hulp
Eigen Haard - Herentals
Eigen Haard - Zwevegem
Eigen Haard is Goud Waard - Lauwe
Eigen Woning
Elk Zijn Dak & Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen
Elk Zijn Huis
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw
Gezellige Woningen
Goed Wonen Rupelstreek
Goedkope Woning
Hasseltse Huisvestingsmaatschappij
Helpt Elkander
Het Lindenhof
Huisvesting Scheldevallei
Huisvesting Tienen
Hulp in Woningnood
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting
Izegemse Bouwmaatschappij
Kantonale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting
Kempisch Tehuis
Kleine Landeigendom Het Volk
Kleine Landeigendom Tongeren
Kleine Landeigendom Zuiderkempen
Landwaarts
Maaslands Huis
Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg
Merelbeekse Sociale Woningen
Mijn Huis
Nieuw Dak
Nieuw Sint-Truiden
Ninove Welzijn
Ons Dak
Ons Dorp
Ons Onderdak
Providentia
Samenwerkende Maatschappij voor Huisvesting Gewest Aalst
Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting
Sociale Bouwmaatschappij voor Schelle
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Dendermonde
Sociale Huisvestingsmaatschappij Denderstreek
Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen
't Heist Best
Tieltse Bouwmaatschappij
Tongershuis
Tuinwijk - deel 1
Tuinwijk - deel 2
Turnhoutse Maatschappij voor de Huisvesting
Vivendo
Volkshaard
Volkswelzijn

Volkswoningbouw
Volkswoningen van Duffel
Vooruitzien
Waasse Landmaatschappij
Wonen
WoninGent - deel 1
WoninGent - deel 2
Woonhaven Antwerpen
Woonmaatschappij IJzer en Zee
Woonpunt Zennevallei
Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij - deel 1
Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij - deel 2

KABINETTEN VAN DE VLAAMSE REGERING

Minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand
Minister van Economie, Buitenlands Beleid, Landbouw en Plattelandsbeleid
Minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie
Minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport
Minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding
Minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur
Minister van Mobiliteit en Openbare Werken
Minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel



Lijst van overheidsdiensten en instellingen die ons mededeelden dat zij in 2009 geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben

afdeling Beleid, Mobiliteit en Verkeersveiligheid
afdeling Betonstructuren
afdeling Europa Economie
afdeling Haven- en Waterbeleid
afdeling Inspectie Economie
afdeling Juridische Dienstverlening – MOW
afdeling Luchthavenbeleid
afdeling Maritieme Toegang
afdeling Metaalstructuren
afdeling Ruimtelijke Economie
Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM)
departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
departement Internationaal Vlaanderen
Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen (FVO)
Hogeschool Gent
kabinet Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Instituut voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (VITO)
Interne Audit van de Vlaamse Administratie
Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV)
Stafdienst Vlaamse Regering & managementondersteunende diensten & Staf leidend ambtenaar
Vlaams Agentschap voor Internationale Samenwerking (VAIS)
Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM)
vzw De Rand

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

De Nieuwe Haard

De Voorkempen

Diest-Uitbreiding

Geelse Bouwmaatschappij

Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom Klein-Brabant

Lierse Maatschappij voor de Huisvesting

Molse Bouwmaatschappij

Sociaal Wonen arro Leuven

Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij arro Antwerpen

Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij

Vragenlijst voor het verslag 2009
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	
	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.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Departement DAR – afdeling Kanselarij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	35 dagen
	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:	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:	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:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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.

1 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

1 klacht behandeld, werd 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	11
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	6

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	10
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	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:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
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:	2
	mail:	8
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- 1) 8 klachten over 1700 of www.vlaanderen.be
 - 6 gegronde, 2 deels gegronde en 0 ongegronde klachten
 - 7 opgeloste, 0 deels opgeloste en 1 niet opgeloste klachten
 - 4 klachten wegens te lange behandeltermijn
 - 2 klachten wegens ontoereikende informatieverstrekking
 - 1 klacht wegens onheuse bejegening
 - 1 klacht wegens schending van de goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
- 2) 2 klachten over Teletolk
 - 2 gegronde, 0 deels gegronde en 0 ongegronde klachten
 - 2 opgeloste, 0 deels opgeloste en 0 niet opgeloste klachten
 - 2 klachten wegens onvoldoende bereikbaarheid

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het aantal geregistreerde klachten is ook dit jaar bijzonder laag in vergelijking met het totale aantal contacten bij 1700 en Teletolk. Dit lage aantal doet vermoeden dat niet alle uitingen van onvrede over de dienstverlening van 1700 en Teletolk geregistreerd worden als klachten.

In 2010 zullen we dan ook onderzoeken in welke mate we het proces van klachtenregistratie kunnen aanpassen zodat we een realistischer beeld krijgen van het aantal klachten over de dienstverlening van 1700 en Teletolk.

bespreking van de klachten in 2009:

- 1) Twee klachten zijn het gevolg van problemen met de Teletolk-module. De huidige applicatie waarmee de Teletolk-contacten worden afgehandeld, kent enkele technische beperkingen. Hierdoor kunnen sommige burgers niet altijd even vlot contact opnemen via dit kanaal. Daarnaast waren er ook wat operationele problemen met dit kanaal. Door vergetelheden en gebrekkige controle gebeurde het soms dat er te weinig voorlichters ingelogd stonden voor dit kanaal.
- 2) Twee klachten zijn het gevolg van een achterstand in de mailafhandeling bij 1700 op het front office in maart. Deze achterstand was hoofdzakelijk te wijten aan de gelijktijdige impact van een aantal

mediacampagnes, zoals die rond de “Verzekering gewaarborgd wonen” (onvoorzien), “Dakisolatie” en “Vlaamse jobkorting”. Ook de vragen over studietoelagen waren veel talrijker dan ingeschat kon worden door onvoorziene verzendingen.

- 3) Twee klachten werden veroorzaakt door het niet naleven van de voorziene procedures door de voorlichters aan de telefoon. Deze klachten wezen echter niet op structurele problemen.
- 4) Twee klachten zijn het gevolg van het niet naleven door de back offices van gemaakte afspraken over het behandelen van doorgestuurde vragen. Deze back offices maken organisatorisch geen deel uit van de Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Aanpassingen Teletolk:

- Om de technische problemen met de Teletolk-module op te lossen werd in 2009 op de markt gezocht naar een alternatieve applicatie, helaas zonder resultaat.
- Om de operationele problemen op te lossen, werden de nodige afspraken gemaakt met de externe dienstverlener die instaat voor de dagdagelijkse werking van het contact center.
- De mogelijkheden van rapportering over de Teletolk-sessies werden ook verbeterd. Via de rapporteringsapplicatie kunnen we nu ook nagaan hoeveel aangevraagde teletolk-sessies er niet tot bij de voorlichter zijn geraakt.

Mailachterstand 1700:

- Omdat tijdens de piek duidelijk werd dat burgers geen antwoord binnen de normale termijn van twee werkdagen zouden ontvangen, werd de automatische ontvangstmelding aangepast. Er werd in die ontvangstmelding opgenomen dat burgers door uitzonderlijke drukte slechts een antwoord binnen de vijf werkdagen konden verwachten i.p.v. binnen de normale termijn.
- In de toekomst zal bij uitzonderlijke pieken de automatische ontvangstmelding sneller worden aangepast.

Bij de klachten waarbij de voorlichters aan de telefoon in de fout gingen, werd aan de betrokken voorlichters feedback gegeven en werd voorzien in extra opvolging.

Zoals hierboven vermeld zullen we in 2010 onderzoeken of we het proces van klachtenregistratie kunnen optimaliseren. Zo zullen we nagaan in welke mate we ook de klachten kunnen registreren die niet via de officiële kanalen binnenkomen (zoals via de Vlaamse Ombudsdienst, het kabinet,...). We zullen ook nagaan of we de klachten over de andere lijnen in ons beheer die ons via de klachtenmanagers van de betrokken diensten bereiken, ook beter kunnen registreren en analyseren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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](#)

Verslag 2009 over het klachtenmanagement

Vlaams ministerie van Bestuurszaken

Klachtendienst Bestuurszaken

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6 klachten
	meer dan 45 dagen:	1 klacht
	gemiddelde:	29 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:	7
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	geen

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	4
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:	2
	mail:	4
	telefoon:	geen
	fax:	geen
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	geen
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	geen
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

De klachtendienst spreekt zich niet in alle gevallen uitdrukkelijk uit over het gegrond zijn van een klacht. Of een klacht gegrond of ongegrond is, doet er eigenlijk niet steeds toe. De klager heeft er geen baat bij te weten of zijn klacht gegrond is of niet. Een dergelijke uitspraak alleen dient de zaak van de klager niet. Hij wenst veeleer van de klachtendienst te verkrijgen dat hij door haar actieve tussenkomst verder geholpen wordt, dat zijn dossier met de nodige spoed behandeld wordt, dat er tijdig reactie komt op zijn verzoeken of contacten met de administratie. De tussenkomst van de klachtendienst beperkt zich in die gevallen tot het aanspreken van de juiste dienst of juiste dossierbehandelaar op die dienst, tot het opvolgen en bewaken van de behandeling van de klacht door de betrokken dienst of dossierbehandelaar. De klachtendienst gaat daarbij na of aan de klacht het nodige gevolg wordt gegeven en houdt de klager op de hoogte. Tot slot vergewist de klachtendienst zich bij de klager of hij al dan niet genoegdoening heeft bekomen. De klachtendienst heeft hierbij niet de bedoeling om de betrokken dienst of dossierbehandelaar uitdrukkelijk te wijzen op fouten, onzorgvuldigheden of daden van onbehoorlijk bestuur. Zij gaat ervan uit dat die dienst of dossierbehandelaar zelf de nodige lessen trekt uit de klachtenbehandeling zodat de handelingen waarover werd geklaagd zich in de toekomst niet meer voordoen of de dienstverlening wordt verbeterd. Het feit dat aan de klacht het voor de klager vereiste gevolg is gegeven, kan voor de klachtendienst volstaan. In die omstandigheden heeft de klachtendienst voor de invulling van deze vragenlijst dergelijke klachten niettemin als gegrond gekwalificeerd ook al heeft zij zich bij de behandeling van die klachten niet expliciet in die zin uitgesproken, ervan uitgaande dat de klager altijd gelijk heeft.

De klachtendienst heeft in 2009 voor het Vlaams ministerie van Bestuurszaken vier gegronde klachten geregistreerd. Zij werden opgelost. Een klacht was deels gegrond en werd deels opgelost. Volgende ombudsnormen werden geschonden: overeenstemming met het recht (1x), correcte bejegening (1x), actieve dienstverlening (1x), deugdelijke correspondentie (4x) en redelijke behandeltermijn (2x). Bij de behandeling van een klacht kan blijken dat verscheidene ombudsnormen tegelijk werden geschonden. Dit was bij drie van de vijf gegronde of deels gegronde klachten het geval. Twee klachten waren ongegrond.

In de loop van 2009 heeft de klachtendienst drie vragen om informatie ontvangen die de klachtendienst zelf aan de afzenders heeft verstrekt. Die vragen worden voor de invulling van deze vragenlijst niet als klachten beschouwd.

Een klager werd doorverwezen naar de klachtendienst bij Toerisme Vlaanderen en een andere klager naar het intergemeentelijk samenwerkingsverband SOLvA.

Bij de behandeling van een klacht die ongegrond bleek te zijn, heeft de klachtendienst zich voor een onderdeel van die klacht onbevoegd verklaard. Dat onderdeel betrof eigenlijk de vraag of het feit dat een provinciebestuur (als inrichtende macht voor zijn provinciaal onderwijs) weinig of geen initiatief heeft genomen bij de afhandeling van een dossier tot terbeschikkingstelling van een leerkracht wegens gebrek aan functie (met het oog op zijn wedertewerkstelling) en de desbetreffende procedures niet heeft nageleefd, voor gevolg heeft dat deze leerkracht die wegens zijn lichamelijke ongeschiktheid van ambtswege werd gepensioneerd een werkelijke kans op zijn wedertewerkstelling werd ontnomen of niet.

Wanneer het aan een Vlaamse minister toekomt te beslissen en die beslissing uitblijft, dan is de klachtendienst niet bevoegd om klachten over de handelingen van de minister of de werking van zijn kabinet te behandelen.

De klachtendienst is evenmin bevoegd om zijn beoordeling van het algemeen nut gedekt door de onteigening verricht met het oog op de realisatie van de bestemming bepaald in het ruimtelijk uitvoeringsplan, in de plaats te stellen van die van de overheid die de ruimtelijke ordening in een dergelijk plan vastlegt.

Aangezien de onbevoegdheid van de klachtendienst telkens slechts een gedeelte van de ingediende klachten betrof, zijn die klachten bij de invulling van deze vragenlijst wel als ontvankelijk beschouwd.

Een ingediende klacht betrof een vacaturebeschrijving voor een contractuele aanwerving van een adjunct van de directeur (niveau A) die onder de rubriek diploma het volgende bepaalt: "Je beschikt bij voorkeur over een master in de communicatie of gelijkwaardig door ervaring", terwijl een daaraan voorafgaand bericht daarentegen het volgende vermeldt: "We zoeken een collega met een master diploma in de communicatie".

Dit voorafgaand bericht aan de eigenlijke vacaturebeschrijving laat dus blijken dat het bezit van een masterdiploma in de communicatie een vereiste is, maar wordt in de vacaturebeschrijving zelf afgezwakt waardoor het bezit van zo'n masterdiploma "of gelijkwaardig door ervaring" nog slechts de "voorkeur" wegdraagt. De klachtendienst heeft gemeend dat de berichtgeving aan de kandidaat-sollicitanten op dat vlak éénvormig en duidelijker had moeten zijn.

Nochtans vereist artikel III 2, 1°, van het Vlaams personeelsstatuut (VPS), als algemene voorwaarde om als personeelslid van de diensten van de Vlaamse overheid te worden aangeworven, duidelijk het bezit van het diploma of getuigschrift dat overeenstemt met het administratief niveau van de functie waarin wordt aangeworven, zoals bepaald in bijlage 2 bij het VPS, die voor niveau A een masterdiploma verplicht maakt. De vacaturebeschrijving kan hier niet van afwijken. Artikel III 2, 1°, van het VPS, primeert volgens de klachtendienst steeds op de bepalingen van de vacaturebeschrijving. Het vacaturebericht dient op ondubbelzinnige wijze aan de kandidaat-sollicitant mee te delen dat het bezit van dat masterdiploma een aanwervingsvoorwaarde is. Op dat vlak kan de vacaturebeschrijving evenmin gelijkwaardige vereisten stellen alsof het diploma kan vervangen worden door "gelijkwaardig door ervaring". Een aandachtspunt, meent de klachtendienst, voor andere vacatureberichten.

Alleen wanneer de functie voorkomt op de door de Vlaamse minister voor bestuurszaken vastgestelde lijst van knelpuntfuncties mag er van die voorwaarde worden afgeweken (zie art. III 3, § 1, 1°, VPS).

Diplomaverreisten bij aanwervingen zijn een beleidskeuze die haar weerslag vindt in de regelgeving. Klachten hierover zijn echter niet ontvankelijk.

3. Klachtenbeeld 2009

Het aantal officieel door de klachtendienst ontvangen en geregistreerde klachten blijft zoals voorgaande jaren zeer beperkt. Het heeft dan ook geen zin om daaruit een klachtenbeeld voor 2009 te vormen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Er zijn in 2009 geen wijzigingen in de procedure aangebracht.
De klachtendienst beschikt voortaan ook over een generieke mailbox: klachten@bz.vlaanderen.be

Vincent Laevens
adjunct van de directeur
klachtenbehandelaar



Departement van Financiën en Begroting

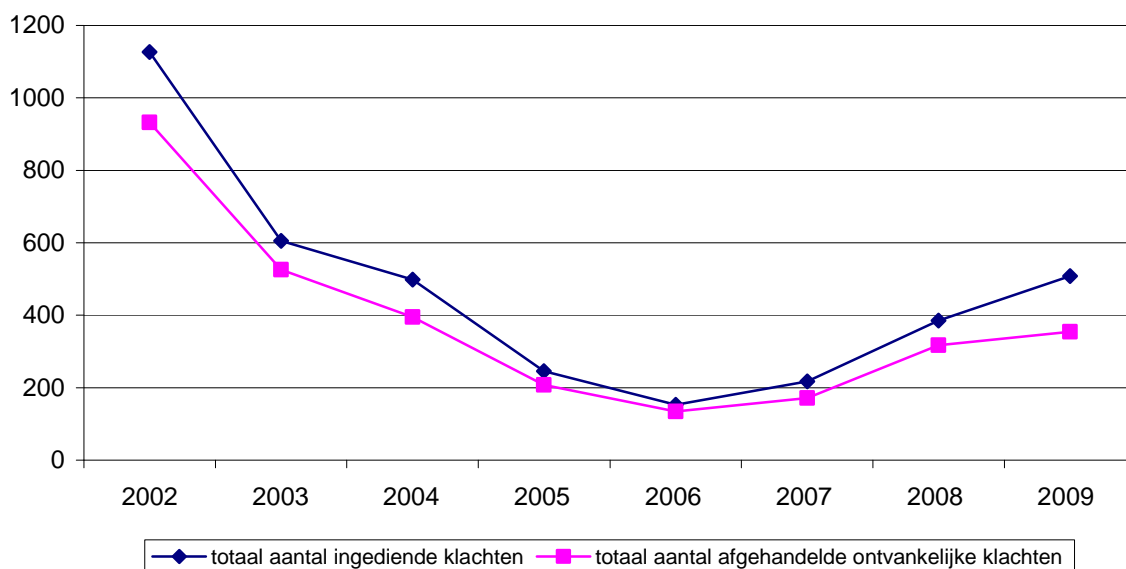
Koning Albert II laan 19

1210 Brussel

Klachtendienst Financiën

Jaarverslag werkjaar 2009 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën

evolutie van het klachtenbeeld



Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
1. ALGEMENE GEGEVENS	3
1.1. WETTELIJKE BASIS VAN HET KLACHTENMANAGEMENT	3
1.2. SAMENSTELLING KLACHTDIENST FINANCIËN.....	3
1.3. SITUERING KLACHTDIENST FINANCIËN	3
2. KWANTITATIEVE GEGEVENS	5
2.1. AANTAL KLACHTEN	5
2.2. STATISTISCHE GEGEVENS	6
3. AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE	7
4. KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING	8
4.1. PROCEDUREFASES	8
4.1.1. <i>Ontvangst</i>	8
4.1.2. <i>Onderzoek</i>	8
4.1.3. <i>Afhandeling</i>	9
4.1.4. <i>Rapportering</i>	9
5. ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR	10
5.1. INGEDIENDE KLACHTEN.....	10
5.2. AFGEHANDELDE KLACHTEN	13
5.2.1. <i>Algemeen</i>	13
5.2.2. <i>Onontvankelijke klachten</i>	13
5.2.3. <i>Ontvankelijke klachten</i>	15
6. EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR	16
6.1. LEEGSTANDHEFFING BEDRIJFSRUIMTEN	16
6.2. HEFFING LEEGSTAND EN VERKROTING VAN WONINGEN EN/OF GEBOUWEN	18
6.3. ONROERENDE VOORHEFFING	21
6.4. REGISTRATIERECHTEN.....	36
6.5. SUCCESSIERECHTEN	36
6.6. CENTRALE INVORDERINGSCEL.....	36
6.7. DIENST DERDENGESCHILLEN	37
6.8. VERKEERSBELASTING.....	37
6.9. ANDERE	37
7. WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?	38
7.1. NATRAJECT AANBEVELINGEN KLACHTDIENST.....	38
7.2. NATRAJECT AANBEVELINGEN OMBUDSDIENST	40
8. WELKE CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING/VERANDERING ZIJN ER GEPLAND?	44
8.1. FORFAITAIRE VERMINDERING PERSONENBELASTING (“JOBKORTING”)	44
8.2. HEFFING TER BESTRIJDING VAN VERKROTING VAN GEBOUWEN EN/OF WONINGEN.....	44
8.3. HEFFING LEEGSTAND BEDRIJFSRUIMTEN	45
8.4. ONROERENDE VOORHEFFING	45
8.5. PLANBATENHEFFING.....	45
8.6. VERKEERSBELASTING.....	45
9. TOT SLOT	46

1. Algemene gegevens

1.1. Wettelijke basis van het klachtenmanagement

- Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (ook wel het “klachtendecreet” genoemd). BS van 17 juli 2001.
- Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 15 maart 2004.
- Omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002: leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- Omzendbrief VR 2005/20 van 18 maart 2005 ter vervanging van de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002.
- Nota van 19 december 2001 met referentie SG/JUR/01/231 aan de directeurs-generaal en de afdelingshoofden in het departement Algemene Zaken en Financiën - AZF betreffende het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – organisatie van de klachtenbehandeling in het departement AZF.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 23 juni 2006 tot operationalisering van het beleidsdomein Financiën en Begroting. BS van 30 juni 2006.
- Besluit van de secretaris-generaal van het departement Financiën en Begroting van 29 september 2006 tot indeling van het departement Financiën en Begroting in subentiteiten en tot vaststelling van het organogram.

1.2. Samenstelling Klachtendienst Financiën

Wim Deldime, directeur, wim.deldime@fb.vlaanderen.be, klachtencoördinator.

Els Moens, adjunct van de directeur, els.moens@fb.vlaanderen.be, klachtenbehandelaar.

Wendy Hendrickx, adjunct van de directeur, wendy.hendrickx@fb.vlaanderen.be, back-up.

E-mail : klachtendienst.financien@vlaanderen.be

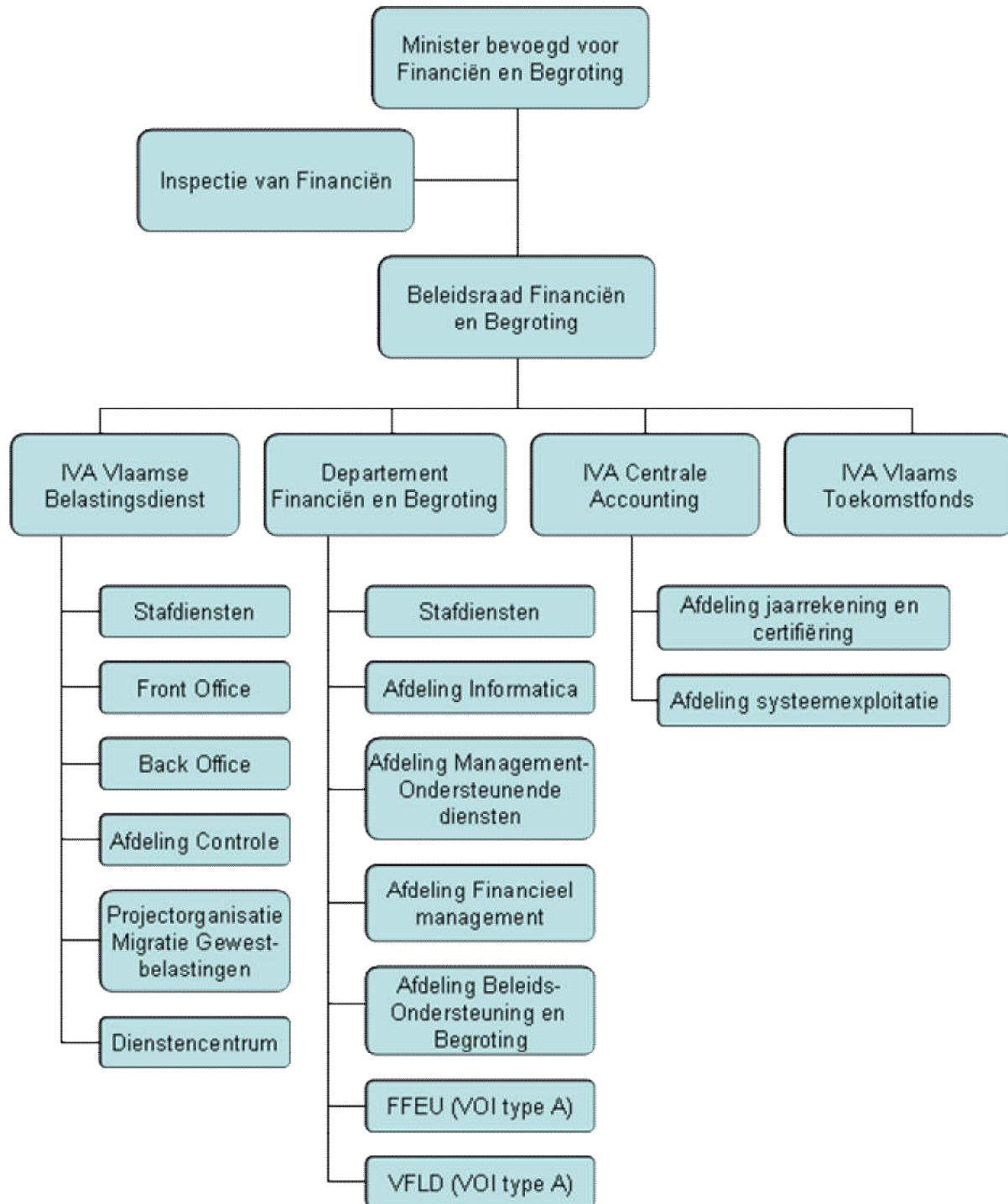
1.3. Situering Klachtendienst Financiën

Het beleidsdomein Financiën en Begroting is onderverdeeld in een departement, een intern verzelfstandigd agentschap (IVA) met rechtspersoonlijkheid (het Vlaams Toekomstfonds) en twee intern verzelfstandigde agentschappen zonder rechtspersoonlijkheid (de Centrale Accounting en de Vlaamse Belastingdienst). Binnen de IVA Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) vindt de inning, invordering en bezwaarafhandeling met betrekking tot de Vlaamse Gewestbelastingen plaats.

De klachtendienst situeert zich binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting in het departement en valt onder de afdeling Begroting en Beleidsondersteuning. Dit waarborgt de onafhankelijkheid en autonomie van de klachtendienst.

De klachtendienst behandelt alle eerstelijnsklachten met betrekking tot het beleidsdomein Financiën en Begroting.

Organogram van het beleidsdomein Financiën en Begroting:



2. Kwantitatieve gegevens

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2009 tot en met 31 december 2009. Op 31 december 2009 stonden nog 99 klachten open (98 over de onroerende voorheffing en 1 over de leegstandsheffing bedrijfsruimten).

2.1. Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2009)	Totaal	508
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2009)	Ontvankelijk	354
	Ontontvankelijk	75
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3.4) (afgehandeld in 2009)	Al eerder klacht ingediend	0
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	1
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	68
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	5
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2009)	Brief	92
	E-mail	264
	Telefoon	52
	Fax	0
	Mondeling	0
	Klachtenformulier	100
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2009)	Rechtstreeks van burger	419
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse Ombudsdienst	67
	Via georganiseerd middenveld	7
	Andere kanalen	13

2.2. Statistische gegevens

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding (afgehandeld in 2009)	Gemiddelde	1,4
	Mediaan	0,0
	0-10 dagen	428
	>10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2009)	Gemiddelde	19,6
	Mediaan	23
	0-20 dagen	195
	21-45 dagen	227
	46-90 dagen	7
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2009)	Gegrond	78
	Deels gegrond	51
	Ongegrond	225
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2009)	Opgelost	108
	Deels opgelost	21
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2009)	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	73
	Ontoereikende informatieverstrekking	14
	Onvoldoende bereikbaarheid	5
	Onheuse bejegening	0
	Andere	35

4. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

4.1. Procedurefasen

4.1.1. Ontvangst

- Verzamelen van de binnengekomen schriftelijke klachten via klachtencoördinator, IVA VLABEL en/of andere entiteiten binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting, Vlaamse ombudsman, ministerieel kabinet... bij de klachtenbehandelaar.
- Verzorging permanentie: telefoon, registratie, schriftelijke klachtenbehandeling.
- Eerste lectuur van de klacht met beoordeling van aard/sector en de al dan niet ontvankelijkheid.
- Registratie en eerste beoordeling van de klacht door klachtenbehandelaar in overeenstemming met de normen van het klachtendecreet (referentie, sector, drager, personalia, korte inhoud klacht, ontvankelijkheid, opschorting invorderingsprocedure indien noodzakelijk...).
- In drukke periodes en bij afwezigheid van klachtenbehandelaar wordt back-up ingeschakeld.
- Elektronische scanning van de klachten (met het oog op de elektronische opslag van de gegevens).

4.1.2. Onderzoek

- Ontvangstbevestiging binnen de 10 dagen. Indien binnen deze periode een antwoord kan worden gegeven, wordt geen ontvangstmelding gestuurd.
- Via een eerste beoordeling bij de ontvangst van een klacht wordt nagegaan of de invordering al dan niet moet worden opgeschort. Indien volgens de klachtendienst een opschorting vereist is, wordt deze aangevraagd bij de betreffende contactpersoon.
- Onderzoek in de diepte van de klacht en beoordeling van de te ondernemen stappen al dan niet in overleg met de celverantwoordelijken van de cellen onroerende voorheffing, leegstand woningen, leegstand bedrijfsruimten, Vlaamse Belastinglijn, ... om de gepaste elementen van antwoord naar de burger toe te kunnen formuleren en maximale motivering/informatie te verstrekken.
- Raadpleging van de diverse beschikbare databanken voor zover de klachtendienst toegang heeft (nazicht ingescande stukken, bezwaarschriften, vorige aanslagjaren...) met een maximale inwinning van informatie over het gestelde probleem.

4.1.3. Afhandeling

- Standpuntbepaling op basis van de ingewonnen informatie tijdens het onderzoek.
- Desgevallend rechtstreekse telefonische afhandeling van de klacht met indien opportuun een schriftelijke bevestiging van het antwoord.
- Afhandeling van de klacht met maximale motivering en/of informatieverstrekking aan de klager en zo nodig feedback naar derden (o.a. Vlaamse Ombudsman, kabinet ...) binnen de 45 dagen.
- Verzending van het antwoord.
- Aanvulling van de registratie m.b.t. het resultaat van de klacht (al dan niet ontvankelijk/gegrond/opgelost, datum van verzending, ...).
- Indien de klacht (deels) gegrond is, beoordeling van de klacht volgens ombudsnormen.
- Nazorg van klachten (o.a. behandeling van verdere reacties van klagers op het antwoord van de klachtendienst).

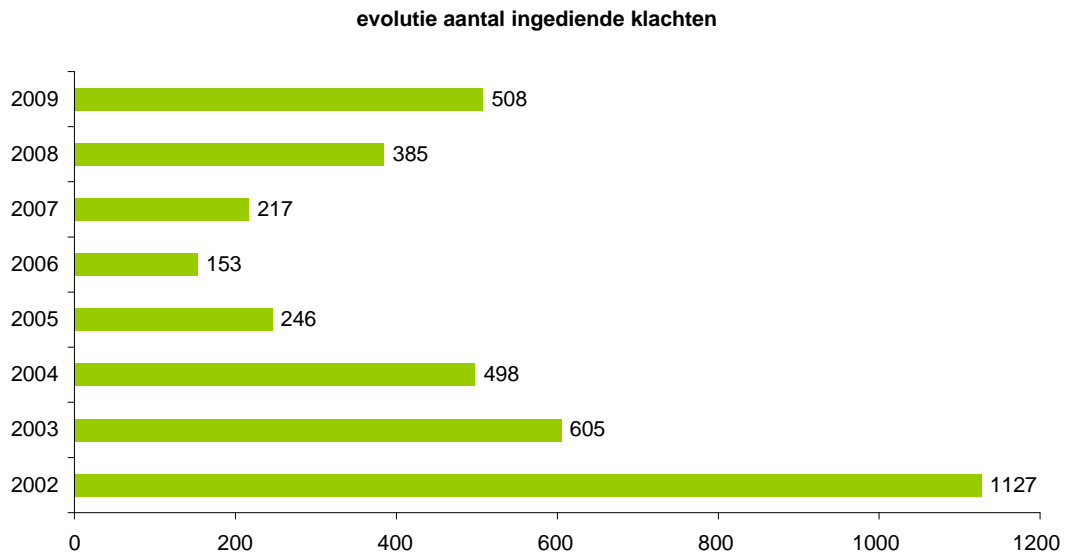
4.1.4. Rapportering

- Klassement en archivering.
- Opvolging van het databestand en uitwerking van rapporteringelementen.
- Jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsman, maandelijkse rapportering aan het management en rapportering op ad hoc basis.
- Systematisch overleg met de contactpersonen van de verschillende cellen waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende cellen wordt uitgewisseld.

5. Algemene bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

5.1. Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving in 2009 508 klachten. Dit is een stijging met 32% ten opzichte van 2008 (toen 385 ingediende klachten).

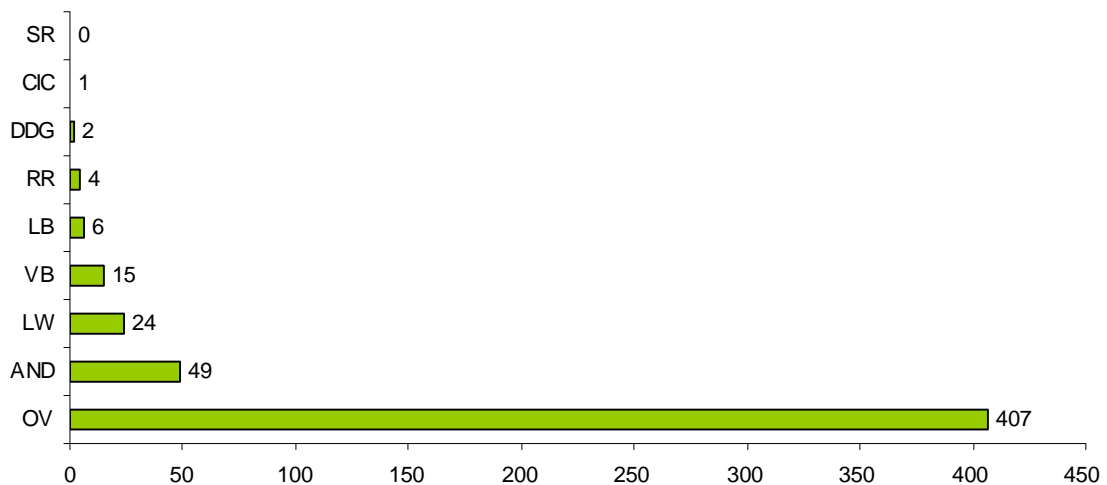


De sterke stijging van het aantal klachten in 2008 ten opzichte van 2007 kon worden toegeschreven aan de expliciete verwijzing naar de klachtendienst op de website www.onroerendevoorheffing.be (vanaf eind december 2007). Begin januari 2009 werd de oude website vervangen door het Belastingportaal Vlaanderen, waarin de link naar de klachtendienst nog duidelijker aanwezig is.

In 2009 is een verdere stijging van het aantal ingediende klachten waarneembaar. Ook dit jaar heeft de burger gretig gebruik gemaakt van de aangeboden digitale communicatiekanalen zoals het klachtenformulier en de e-mail. Maar liefst 364 burgers (dit komt overeen met 71,7% van de ingediende klachten) hebben langs deze weg hun klacht ingediend

- De 508 ingediende klachten kunnen als volgt verdeeld worden: 407 klachten m.b.t. de onroerende voorheffing, 49 klachten over andere materies, 24 klachten leegstandheffing woningen, 15 klachten over de verkeersbelasting, 6 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten, 4 klachten aangaande registratierechten, 2 klachten over de dienst derdengeschillen, 1 klacht over de centrale invorderingscel en geen enkele klacht i.v.m. successierechten.

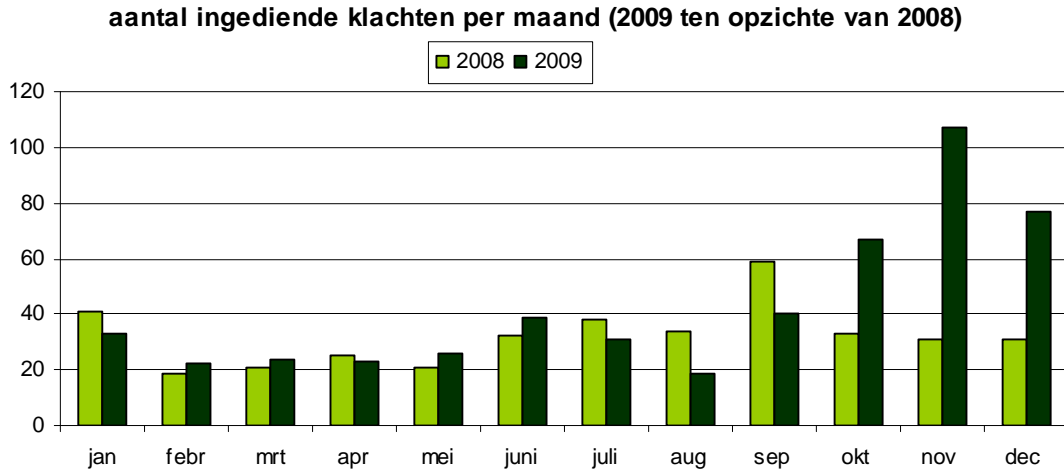
verdeling ingediende klachten volgens sector



- Ten opzichte van 2008 werd voor het merendeel van de sectoren een stijging van het aantal ingediende klachten vastgesteld, met als uitschieters de sectoren ‘onroerende voorheffing’, ‘leegstandsheffing bedrijfsruimten’ en ‘andere’. De sectoren ‘centrale invorderingscel’ en ‘successierechten’ vertoonden een daling van het aantal klachten; de sector ‘dienst derdengeschillen’ bleef status quo.
- Onderstaande grafiek toont het aantal ingediende klachten in 2009 per maand, vergeleken met 2008.

Het aantal klachten bleef in het eerste semester vrij gelijklopend. Maar het venijn zit duidelijk in de staart met zeer veel klachten gedurende het laatste kwartaal 2009. Als gevolg hiervan stonden eind 2009 nog 99 klachten open.

De pieken eind 2009 zijn wellicht toe te schrijven aan de late verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2009. De burger reageerde in 2009 wel beduidend sterker op de ontvangst van zijn aanslagbiljet. Toch bleef ook het aantal klachten vóór oktober hoog, wat te wijten kan zijn aan de aanhoudende verzending in de loop van 2009 van aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor vorige aanslagjaren (2007 en/of 2008).



- Ruim de helft van de klachten werd via e-mail ingediend (264 klachten - 51,97%). Het gebruik van het klachtenformulier komt op de tweede plaats (100 klachten – 19,68%). De traditionele communicatie via brief sluit hier sterk bij aan (92 klachten – 18,11%). Via telefonisch contact bereikten ons 52 klachten (10,24%).
- Het kanaal ‘via de website onroerende voorheffing’, dat in 2008 werd ingevoerd, werd dit jaar niet langer weerhouden omdat de website www.onroerendevoorheffing.be begin 2009 werd vervangen door het Belastingportaal Vlaanderen. De Klachtendienst Financiën komt hier uitgebreider aan bod in die zin dat nu niet alleen een klachtenformulier ter beschikking wordt gesteld, maar dat ook het e-mailadres van de klachtendienst expliciet wordt vermeld. Alle ontvangen e-mails en klachtenformulieren werden nu onder het kanaal ‘rechtstreeks van de burger’ geplaatst.

In 2008 was er een sterke daling vastgesteld van het aantal ingediende klachten via de Vlaamse Ombudsdienst (toen 60 klachten). Dit aantal is in 2009 lichtjes gestegen naar 67 klachten.

Nieuw is de ontvangst van klachten via specifieke kanalen, zoals via het meldpunt Kafka van de dienst Administratieve Vereenvoudiging. Deze dienst werd opgericht bij de Federale Overheidsdienst Kanselarij van de Eerste Minister. Ook via de dienst Wetsmatiging van het departement Bestuurszaken bereikten ons enkele klachten.

Dit alles levert volgende cijfers op m.b.t. het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen: de burgers dienden 419 klachten (82,48%) rechtstreeks in. De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 67 klachten (13,19%) door voor verder onderzoek. Dertien klachten (2,56%) bereikten ons via andere kanalen. Zeven klachten (1,38%) werden ingediend via een georganiseerd middenveld. Het kabinet tenslotte maakte ons twee klachten (0,39%) over.

5.2. Afgehandelde klachten

5.2.1. Algemeen

- Alle ontvangstmeldingen, op één na, werden ruimschoots binnen de voorziene termijn verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg minder dan anderhalve dag.
- De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 19,6 dagen. 195 klachten (45,46%) werden binnen de twintig dagen afgehandeld; 227 burgers (52,91%) kregen hun antwoord tussen dag 21 en dag 45. De decretaal bepaalde behandeltermijn van 45 dagen werd voor zeven klachten (1,63%) overschreden. Deze overschrijding van behandeltermijn werd vooral genoteerd in december 2009, wat te wijten is aan de toevloed van klachten gedurende het laatste trimester 2009.

5.2.2. Onontvankelijke klachten

- De Klachtendienst Financiën heeft -net zoals de vorige jaren- kunnen vaststellen dat vele klachten eerder betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers, dan op het beheersmatige vlak of de communicatie tussen burger en overheid zoals in strikte zin in het klachtendecreet bedoeld wordt. De klachtendienst hanteert daarom een maximalistische benadering zodat slechts een beperkt aantal klachten onontvankelijk verklaard wordt. Bovendien kan de beoordeling van het geheel gemakkelijk scherp gesteld worden via de latere keuze “gegrond” of “ongeground” in het evaluatieproces van de klacht.

In 2009 heeft de klachtendienst 75 klachten onontvankelijk verklaard, wat overeenkomt met 17,48% van het totale aantal afgehandelde klachten. Dit is nagenoeg een vergelijkbare toestand ten opzichte van 2008 (toen bedroeg dit percentage 17,23).

- Hieronder volgt de indeling van de 75 onontvankelijke klachten. Van de mogelijke onontvankelijkheidsgronden werden er slechts vier aangeduid:

verdeling volgens onontvankelijkheidsgronden	%
geen Vlaamse overheid	90,67%
nog niet alle beroepsprocedures aangewend	6,67%
beleid en regelgeving	1,33%
jurisdictioneel beroep aanhangig	1,33%

- 68 klachten hadden geen betrekking op de Vlaamse overheid. Deze categorie is opnieuw toegenomen (45 klachten in 2008). Sommige burgers associëren de benaming ‘Klachtendienst *Financiën*’ niet alleen met Vlaamse belastingen, maar met alles wat met belastingen of met financiële zaken te maken heeft.

Dit type klachten kan worden ondergebracht onder volgende sectoren:

- Andere (48):

Het merendeel van deze klachten had geen betrekking op de werking van de Vlaamse Belastingdienst, maar op de Federale Overheidsdienst Financiën. De

burgers waren vooral misnoegd over de wijze waarop diverse belastingkantoren de burgers te woord stonden, over het uitblijven van het aanslagbiljet van de personenbelasting en over problemen in verband met een teruggave van de personenbelasting.

Daarnaast leverde het arrest van het Grondwettelijk Hof over de discriminatie i.v.m. belastingvermindering voor gehuwde werklozen ook enkele reacties op. Andere klachten tenslotte handelden o.a. over zwartwerk en fraude, pensioenen, de gevolgde procedure tot afbraak van een recreatiewoning.

- Verkeersbelasting (15): klachten over de verschuldigde belasting op inverkeerstelling en op de verkeersbelasting, vnl. over het uitblijven van uitnodigingen tot betaling en over het uitblijven van terugbetalingen. De klachtendienst ontving ook enkele klachten over een ontvangen boete wegens laattijdige betaling. Zoals bleek uit berichtgeving in de pers, hadden bepaalde belastingplichtigen van de Federale Overheidsdienst Financiën geen uitnodiging tot betaling van de verkeersbelasting op hun autovoertuig ontvangen, maar wel een aanmaning met toevoeging van een administratieve boete van 50 euro wegens laattijdige betaling.
 - Registratierechten (4): 2 klachten over het uitblijven van een teruggave van registratierechten, één klacht over de weigering van de federale ontvanger om het verlaagd tarief voor de aankoop van een bescheiden woning toe te passen en één klacht over een verschuldigde boete wegens tekortschatting van een aangekochte woning.
 - Onroerende voorheffing (1): een klacht over de behandeling van een bezwaarschrift inzake proportionele vermindering. Het betrof echter een aanslagbiljet van de onroerende voorheffing, verstuurd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- In vijf gevallen wenste de burger bij de klachtendienst een bezwaarschrift in te dienen, terwijl hij echter nog niet alle beroepsprocedures had aangewend. Al deze klachten (4 onder de sector ‘onroerende voorheffing’ en 1 onder de sector ‘leegstandsheffing woningen’) werden voor verdere afhandeling overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst.
 - Eén klacht onder de sector ‘andere’ had betrekking op beleid en regelgeving. Het betrof een klacht over de Vlaamse forfaitaire vermindering op de personenbelasting.
 - Eén klacht onder de sector ‘onroerende voorheffing’ handelde over een dossier waarvoor een jurisdictioneel beroep aanhangig was gemaakt.
 - Volgende onontvankelijkheidsgronden werden niet aangeduid: interne personeelsaangelegenheden, al eerder klacht ingediend, anoniem, kennelijk ongegrond, meer dan een jaar voor indiening en geen belang.
 - De klachtendienst beantwoordde alle onontvankelijke klachten met duidelijke vermelding van de reden van niet-behandeling van de klacht. De burger kreeg informatie over de verschillende overheidsinstellingen en privé-instanties die hij desgewenst zelf verder kon contacteren.

5.2.3. Ontvankelijke klachten

- Van de 354 ontvankelijke klachten waren er 225 (63,56%) ongegrond, 51 (14,41%) deels gegrond en 78 (22,03%) gegrond.
- Het merendeel van de (deels) gegronde klachten, nl. 108 werden opgelost; de overige 21 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing.
- De klachtendienst hanteert de lijst van vereenvoudigde ombudsnormen. De opsplitsing van de gegronde en deels gegronde klachten (in totaal 129) volgens deze lijst is als volgt:

verdeling volgens ombudsnormen	aantal
te lange behandeltermijn	73
andere	35
ontoereikende informatieverstrekking	14
onvoldoende bereikbaarheid	5
niet-correcte beslissing	2

De ombudsnorm ‘onheuse bejegening’ werd niet toegekend.

6. Evaluatie van het klachtenbeeld per sector

Er zal vnl. worden ingegaan op volgende sectoren: leegstandsheffing bedrijfsruimten, leegstandsheffing woningen en onroerende voorheffing omdat de inning en invordering hiervoor gebeurt door de Vlaamse Belastingdienst zelf.

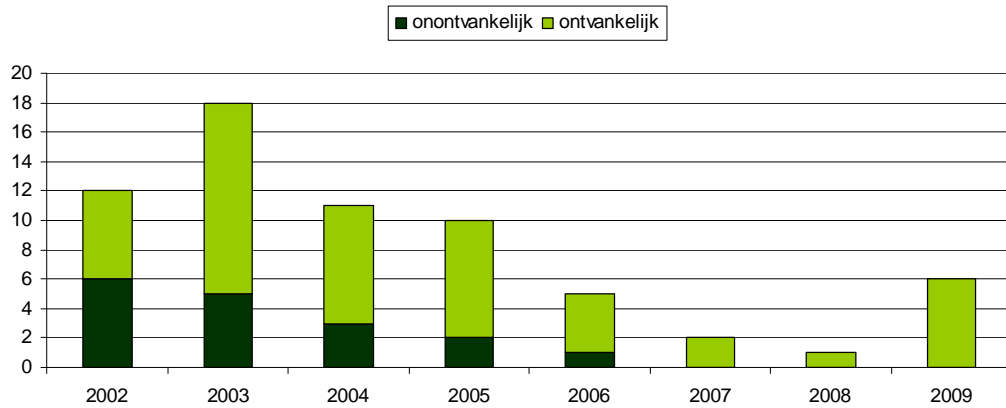
6.1. Leegstandheffing bedrijfsruimten

- Op het einde van het werkjaar 2008 was nog één klacht over de leegstandsheffing bedrijfsruimten hangende. Daarnaast werden in 2009 6 klachten ingediend, zoals blijkt uit de kwantitatieve gegevens vermeld in punt 3. Eén klacht hiervan stond nog open op het einde van het werkjaar 2009.

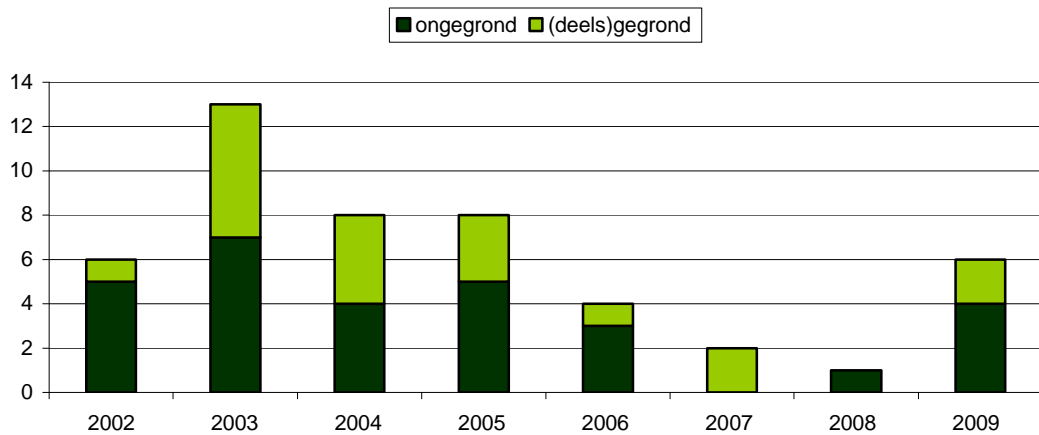
Ondanks het geringe aantal ingediende klachten, betekent dit wel een verdrievoudiging van het aantal klachten ten opzichte van de voorbije twee jaar (toen telkens 2 ingediende klachten).

- In 2009 werden 1.008 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten verstuurd. Er werden in de loop van het jaar 300 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 253 bezwaarschriften af.
- De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagen bedraagt 0,59%.
- De administratie verstuurde in 2009 819 herinneringen, 52 maningen en 38 dwangschriften.
- De gemiddelde behandeltermijn van de bezwaarschriften bedroeg in 2009 159 dagen. De uiterste behandeltermijn van 6 maanden voor de behandeling van bezwaarschriften werd gerespecteerd.
- De klachtendienst handelde in 2009 6 klachten af met betrekking tot de leegstandsheffing bedrijfsruimten (1 hangende klacht + 5 ingediende klachten). Al deze klachten waren ontvankelijk en vergden verder onderzoek naar de grond van de zaak.
- Volgende grafieken tonen eerst een overzicht van de afgehandelde klachten (onontvankelijk/ontvankelijk) vanaf 2002 tot 2009 en vervolgens een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid.

verhouding ontvankelijke - onontvankelijke klachten LB



verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten LB



Het aantal klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten blijft vrij beperkt. Een derde van de onderzochte klachten was (deels) gegrond.

	ongegrond	(deels) gegronde
2002	83,33%	16,67%
2003	53,85%	46,15%
2004	50%	50%
2005	62,50%	37,50%
2006	75%	25%
2007	0%	100%
2008	100%	0%
aantal klachten 2009	4	2
2009	66,67%	33,33%

- Zes klachten werden afgehandeld, waarvan vier als ongegrond werden geregistreerd. Twee burgers waren ontevreden na ontvangst van een dwangbevel. Een burger ging niet akkoord met een ontvangen aanslagbiljet voor een opgeschorte heffing. Een andere burger kon zich niet verzoenen met de negatieve beslissing van de administratie. In al deze gevallen had de dienst leegstand bedrijfsruimten echter de

juiste beslissing genomen en kon de klachtendienst geen onregelmatigheden vaststellen.

- Twee klachten waren (deels) gegrond en vielen beiden onder de ombudsnorm 'andere'. In het ene geval heeft de administratie het bezwaarschrift van de verzoeker terecht afgewezen, maar liet de motivatie van de beslissing te wensen over. Het andere geval handelde over de ontvangst van een aanslagbiljet waarop een foutieve eigenaar van het pand genoteerd stond. Bovendien werden niet alle mede-eigenaars van de verschuldigde heffing in kennis gesteld. Dit leidde tot een ontheffing van de aanslag.

6.2. Heffing leegstand en verkrotting van woningen en/of gebouwen

- Op het einde van het werkjaar 2008 waren nog twee klachten over de leegstandsheffing woningen hangende. Daarnaast werden in 2009 24 klachten ingediend, zoals blijkt uit de kwantitatieve gegevens vermeld in punt 3. Dit aantal is min of meer stabiel ten opzichte van 2008 (toen 22 ingediende klachten).
- Het voorbije jaar werden in totaal 3.138 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Deze aanslagen hadden in hoofdzaak betrekking op het vierde kwartaal 2008 en het eerste, tweede en derde kwartaal 2009. Ook aanslagen tengevolge van niet-voldane schorsingen zijn in dit aantal inbegrepen. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 4.190.

Woningen en/of gebouwen die door de inventarisbeheerder worden opgenomen op de lijsten leegstand, ongeschikt/onbewoonbaar of verwaarlozing van de inventaris, kunnen getroffen worden door een dergelijke 'leegstandsheffing'. De meeste aanslagbiljetten hadden betrekking op een opname op de lijst ongeschikt/onbewoonbaar, nl. 2.001 aanslagen, gevolgd door 654 aanslagen voor de lijst leegstand en 483 voor de lijst verwaarlozing.

De administratie verstuurde in 2009 eveneens 1.089 herinneringen, 1 maning en 418 dwangbevelen naar belastingplichtigen die niet spontaan betaalden na ontvangst van het aanslagbiljet.

Voor wat betreft de nieuwe aanslagen ontving de cel bezwaren leegstand woningen in de loop van 2009 1.737 bezwaarschriften en nam een beslissing over 1.365 bezwaren. Het merendeel van deze bezwaarschriften werd volledig ingewilligd (1.060 bezwaren wat overeenkomt met 77,65% van de afgehandelde 'nieuwe' bezwaren). Het niet-naleven van decretaal opgelegde vormvereisten bij de inventarisatie van panden blijft ook dit jaar de meest voorkomende reden van inwilliging, gevolgd door een schending van een op straffe van nietigheid voorgeschreven regel.

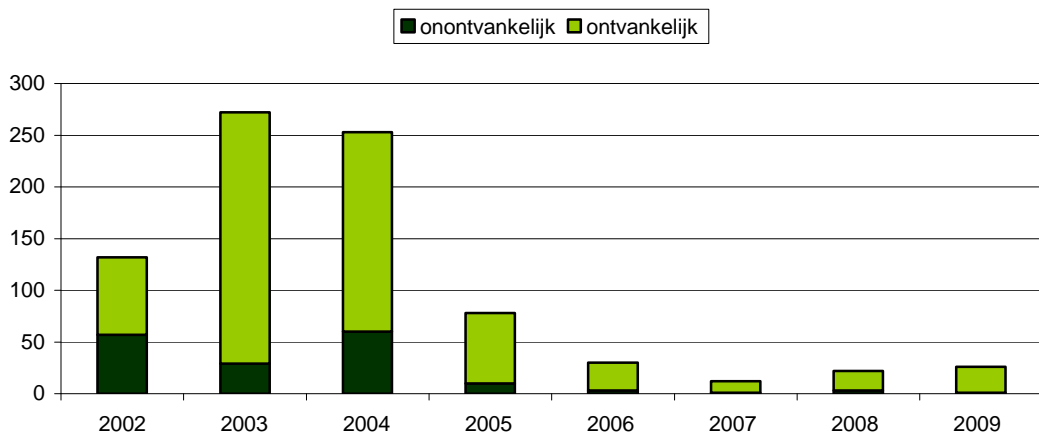
Met betrekking tot de 'oude' kohiers (= aanslagen, verstuurd vóór de decreetwijziging van 7 mei 2004) werden 83 bezwaren afgehandeld. Ruim 83,13% van deze afgehandelde bezwaren werd volledig ingewilligd.

Deze bezwaren betreffen oude bezwaarschriften waarvan de afhandeling in de loop van de voorbije jaren werd opgeschort wegens een hangend geschil over een voorafgaand heffingsjaar. Over deze voorafgaande heffingsjaren werd nu een

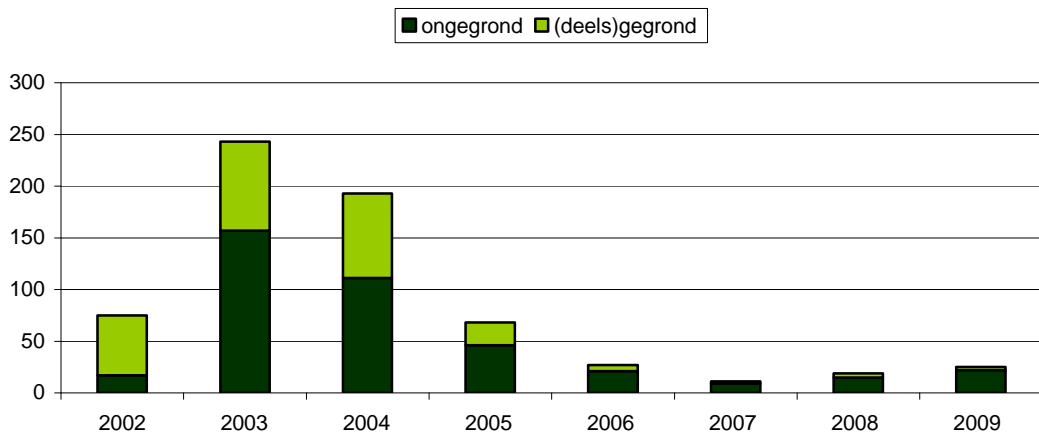
definitief vonnis/arrest bekomen waardoor ook de bezwaarschriften van de daaropvolgende heffingsjaren konden worden beslist.

- De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,57%.
- Het totaal aantal afgehandelde klachten bedraagt 26 (= 2 hangende klachten + 24 ingediende klachten).
- Volgende grafieken tonen eerst een overzicht van de afgehandelde klachten (onontvankelijk/ontvankelijk) vanaf 2002 tot 2009 en vervolgens een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid.

verhouding ontvankelijke - onontvankelijke klachten LW



verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten LW



De klachtendienst heeft slechts één klacht onontvankelijk verklaard. Positief is de vaststelling dat het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van 2008 procentueel is gedaald.

	ongegrond	(deels) gegrond
2002	22,67%	77,33%
2003	64,61%	35,39%
2004	57,51%	42,49%
2005	67,65%	32,35%
2006	77,78%	22,22%
2007	81,82%	18,18%
2008	78,95%	21,05%
aantal klachten 2009	22	3
2009	88,00%	12,00%

- De ene onontvankelijke klacht viel onder de categorie ‘nog niet alle beroepsprocedures aangewend’. Deze klacht was duidelijk een bezwaarschrift tegen een pas ontvangen aanslagbiljet van de leegstandsheffing. Vandaar dat aan de Vlaamse Belastingdienst werd gevraagd om een inhoudelijk onderzoek op te starten.
- Van de 25 afgehandelde ontvankelijke klachten bleken er 22 ongegrond. Dit is ruim 84% van het totaal aantal afgehandelde klachten voor deze sector.

De ongegronde klachten hadden zowel betrekking op de werking van het centraal ontvangkantoor (klachten over o.m. aangerekende nalatigheidsintresten en verstuurde dwangbevelen) als op negatieve beslissingen van de administratie over een ingediend bezwaarschrift. Sommige burgers dienden klacht in, zelfs indien alle beroepsprocedures al waren uitgeput en hun vordering ook door de Rechtbank van Eerste Aanleg werd afgewezen. Andere klachten gingen over de ontvangst van een aanslagbiljet van een gemeentelijke leegstandsheffing of handelden eerder over het optreden van de inventarisbeheerder (i.v.m. opname/niet-toekenning van een schorsing).

De klachtendienst trachtte in haar antwoord de burger op een begrijpelijke manier uit te leggen waarom bepaalde acties door de administratie al dan niet gesteld werden. De rol van de verschillende partijen (Wonen Vlaanderen versus Vlaamse Belastingdienst) werd indien nodig duidelijk omschreven en ook het leegstandsdecreet en de wijzigingen hieraan vergden dikwijls een woordje uitleg.

- 3 klachten werden (deels) gegrond verklaard.
 - 2 klachten werden gekwalificeerd onder de ombudsnorm ‘andere’:

Beide klachten zijn terecht wegens een verschillende procedurele aanpak tussen de leegstandsheffing woningen en de onroerende voorheffing m.b.t. afbetalingsplannen en onderzoek naar ambtshalve ontheffing.

In de ene klacht ontving verzoekster binnen de week twee leegstandsheffingen voor twee verschillende aanslagjaren. Zij diende bezwaar in en vroeg een spreiding van betaling aan, rekening houdend met het feit dat een bezwaar de betaling niet opschort. Het afbetalingsplan werd geweigerd omdat zij eigenaar was van meerdere eigendommen. Naast het belaste pand in mede-eigendom, bezat zij inderdaad nog haar eigen woning, wat een eigendomssituatie betekent die toch vrij frequent voorkomt bij leegstandsheffingen. Normaal gezien wordt deze reden van weigering van het afbetalingsplan dan ook enkel toegepast als er méér dan twee eigendommen zijn. Bovendien is de procedure inzake

afbetalingsplannen niet gelijklopend met deze bij de onroerende voorheffing. Daar staat men een afbetalingsplan immers automatisch toe als een belastingplichtige meerdere aanslagbiljetten voor verschillende aanslagjaren ontvangt binnen een periode van zes maanden.

De klacht werd hersteld in die zin dat de bezwaarschriften bij voorrang werden afgehandeld. Uit het onderzoek bleek dat de heffingen onterecht waren waardoor een afbetalingsplan uiteindelijk dus niet nodig bleek.

In de andere klacht werd verzoekers bezwaar terecht onontvankelijk verklaard omdat het niet aangetekend was ingediend. Echter, in tegenstelling tot de onroerende voorheffing, waar automatisch een onderzoek naar ambtshalve ontheffing wordt opgestart, ging men hier niet na of een ontheffing kon worden verleend. Nochtans was de situatie zeer duidelijk: de inventarisbeheerder schrapte het pand met terugwerkende kracht uit de inventaris waardoor de heffing niet verschuldigd kon zijn.

Zowel de onroerende voorheffing als de leegstandsheffing woningen steunen op het Wetboek van de Inkomstenbelastingen '92 voor wat betreft ambtshalve ontheffing. Afhankelijk van het type belasting houdt de Vlaamse Belastingdienst er echter een andere procedurele aanpak op na.

Ook deze klacht werd hersteld: de administratie verleende een ambtshalve ontheffing.

Aanbeveling: De administratie moet in de mate van het mogelijke de procedures van de verschillende belastingen op elkaar afstemmen. Gelijklopende procedures zorgen immers voor transparantie en vereenvoudiging.

- De derde klacht viel onder de ombudsnorm 'te lange behandeltermijn':

Overeenkomstig de bekrachtiging van een akkoord tussen de partijen (burger en administratie) d.m.v. een akkoordvonnis werd in oktober 2005 beslist dat verzoekster 4 leegstandsheffingen niet verschuldigd was. Op datum van de klacht (maart 2009) was de administratie door haar advocaat nog niet in kennis gesteld van dit akkoordvonnis. Vandaar dat de heffingen nog niet werden terugbetaald. De Cel bezwaren zou haar advocaat nochtans verschillende malen naar de stand van zaken hebben gevraagd, maar zonder resultaat.

Het ontvangkantoor heeft de niet-verschuldigde bedragen ondertussen aangezuiverd met nog openstaande schulden en het resterende deel + moratoriumintresten teruggestort.

- Deze (deels) gegronde klachten werden opgelost.
- De gemiddelde behandeltermijn van de bezwaren bedroeg in 2009 127 dagen. De bezwaarschriften werden gemiddeld iets minder snel afgehandeld dan vorig jaar, maar nog duidelijk binnen de decretaal voorziene termijn van 6 maanden.

6.3. Onroerende voorheffing

- Op het einde van het werkjaar 2008 waren nog 17 klachten over de onroerende

voorheffing hangende. Daarnaast werden in 2009 407 klachten ingediend, zoals blijkt uit de kwantitatieve gegevens vermeld in punt 3. Dit aantal is sterk gestegen ten opzichte van 2008 (toen 310 ingediende klachten).

Op het einde van het werkjaar 2009 stonden nog 98 klachten over de onroerende voorheffing open.

- Door het Agentschap Vlaamse Belastingdienst werden in 2009 2.695.644 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had ruim 93% betrekking op het aanslagjaar 2009. De Vlaamse Belastingdienst heeft in 2009 ook een inhaalbeweging uitgevoerd met betrekking tot de verzending van aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren (2007 en 2008): 3,5% van de verstuurdde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2007 en 2,6% over het aanslagjaar 2008. De administratie verstuurdde het gros van de aanslagbiljetten 2007 in het eerste semester 2009. De aanslagbiljetten 2008 gingen vooral in de maanden april en november 2009 de deur uit.

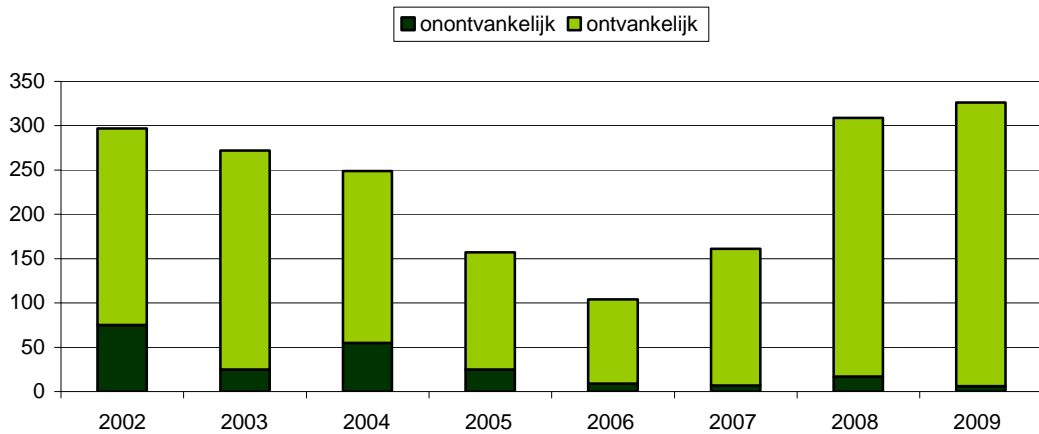
De aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2009 werden in 2009 uitzonderlijk later verstuurd dan normaal het geval is. De Vlaamse Belastingdienst startte in 2009 immers ruim twee maanden later met de verzending van de reguliere aanslagbiljetten, nl. pas eind juli i.p.v. midden mei. Oorzaak was de implementatie van de onroerende voorheffing op het Vlaams Fiscaal Platform, waardoor extra kwaliteitscontroles werden gevoerd. Het merendeel van de aanslagbiljetten voor 2009 was eind oktober de deur uit, maar ook in de maanden november en december gingen nog aanslagbiljetten op de bus (zie ook pag. 27).

Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 14.729. Dit cijfer moet enigszins genuanceerd worden aangezien vele aanslagbiljetten pas in het laatste kwartaal 2009 verstuurd werden en de bezwaartermijn op het einde van 2009 nog niet altijd was verstreken.

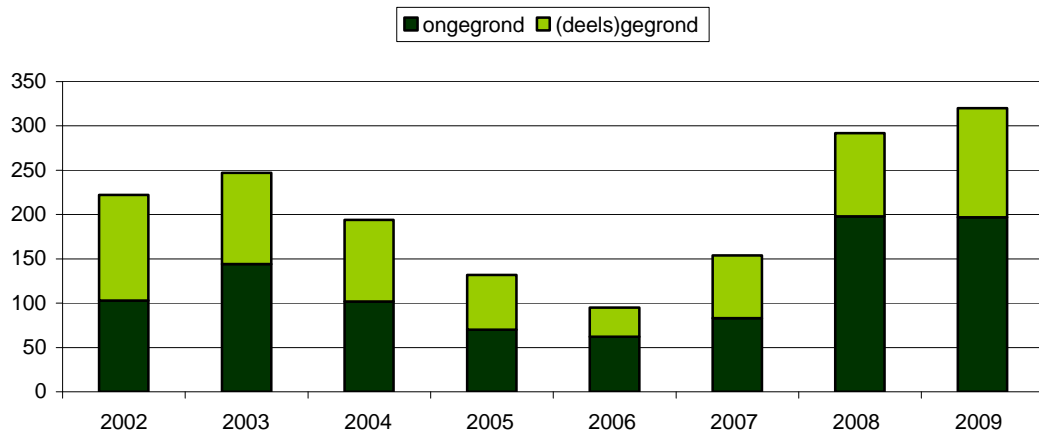
De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2009 12.819 bezwaren (het aantal van de types, opgenomen in het cijfer van de beheersovereenkomst) af. De gemiddelde behandeltermijn voor de automatische bezwaren bedraagt 60 dagen. De vooropgestelde behandeltermijn van zes maanden werd niet gerespecteerd voor de eigendomsbetwistingen en de bezwaren tegen het kadastraal inkomen. De beslissing over deze bezwaren kan pas worden genomen na advies van de administratie van het Kadaster.

- De verhouding ingediende klachten/verstuurdde aanslagen bedraagt 0,015%; deze verhouding ligt iets hoger dan in 2008.
- Volgende grafieken tonen eerst een overzicht van de afgehandelde klachten (onontvankelijk/ontvankelijk) vanaf 2002 tot 2009 en vervolgens een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid.

verhouding ontvankelijke - onontvankelijke klachten OV



verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten OV



Het recordaantal klachten over de onroerende voorheffing dat de klachtendienst in 2008 heeft ontvangen en afgewerkt (resp. 310 en 309), is in 2009 opnieuw verbroken: nu 407 ingediende en 326 afgehandelde klachten. Op 31 december 2009 stonden nog 98 klachten over de onroerende voorheffing open.

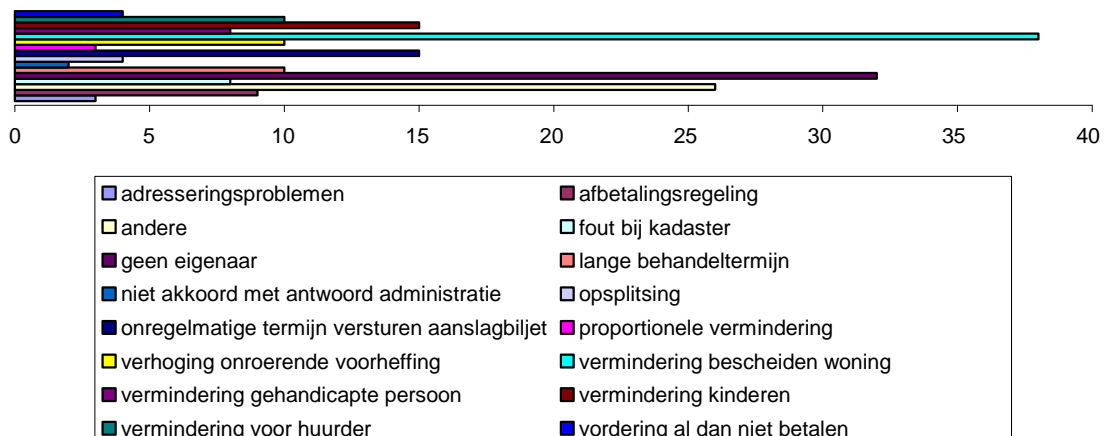
Het aantal onontvankelijke klachten in het klachtenbeeld daalt door de maximalistische benadering van klachten. Het aantal ongegronde klachten bleef stabiel (198 in 2008; 197 in 2009), maar opvallend is de stijging van het aantal (deels) gegronde klachten, wat een relatieve stijging van deze klachten betekent, zoals blijkt uit volgende tabel.

	ongegrond	(deels) gegrond
2002	46,40%	53,60%
2003	58,30%	41,70%
2004	52,58%	47,42%
2005	53,03%	46,97%
2006	65,26%	34,74%
2007	53,90%	46,10%
2008	67,81%	32,19%
aantal klachten 2009	197	123
2009	61,56%	38,44%

Het percentage (deels) gegronde klachten is opnieuw gestegen.

- Het aantal afgehandelde klachten bedraagt 326.
- De klachtendienst verklaarde slechts zes klachten onontvankelijk. Redenen van onontvankelijkheid:
 - ‘geen Vlaamse overheid’: Verzoekster kreeg geen gehoor bij haar contactpersoon van haar bezwaar proportionele vermindering. Het ging echter om een aanslagbiljet, verstuurd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
 - ‘jurisdictioneel beroep aanhangig’: Verzoeker had een verzoekschrift ingediend bij de Rechtbank van Eerste Aanleg te Gent.
 - ‘nog niet alle beroepsprocedures aangewend’ (4 klachten): In deze gevallen betrof het louter een bezwaarschrift, dat via de klachtendienst werd ingediend.
- Het aantal ontvankelijke ongegronde klachten bedraagt 197. Dit betekent dat 60,43% van de totaal afgehandelde klachten over de onroerende voorheffing onterecht was.
- Deze klachten handelden grosso modo over volgende onderwerpen:

kwalificatie ongegronde klachten OV



Hieronder worden de meest frequente onderwerpen nader besproken:

- Het niet-toekennen van de automatische vermindering voor een bescheiden woning.

Een bescheiden woning is een woning waarvan het kadastraal inkomen kleiner is dan of gelijk aan 745 EUR. Er kan een vermindering van 25 % van de onroerende voorheffing worden toegekend als:

- *de belastingplichtige op 1 januari van het aanslagjaar in deze woning zijn hoofdverblijfplaats heeft volgens het bevolkingregister. De vermindering kan alleen voor deze woning toegekend worden.*
- *het totale K.I. van alle onroerende goederen van de belastingplichtige(n) in het Vlaamse Gewest niet groter is dan 745 EUR.*

De vermindering voor bescheiden woning is één van de automatische verminderingen, d.w.z. dat deze automatisch wordt toegekend op het aanslagbiljet als aan de voorwaarden is voldaan.

Bij deze klachten kreeg de burger geen vermindering voor bescheiden woning op zijn aanslagbiljet, terwijl hij dit wel verwachtte. De Vlaamse Belastingdienst had het aanslagbiljet conform de wetgeving correct opgesteld, maar de burger bleek niet op de hoogte van de voorwaarden die met deze vermindering verbonden zijn.

Vooraf een schending van de tweede voorwaarde (het totale K.I. mag de grenswaarde niet overschrijden) lag dikwijls aan de basis van het niet-toekennen van de vermindering. Vele burgers gaan ten onrechte enkel uit van het kadastraal inkomen van hun bescheiden woning, zonder hierbij rekening te houden met hun eigendomsrechten over andere onroerende goederen. Deze bijkomstige eigendomsrechten (hoe klein en kortstondig ook) kunnen immers aanleiding geven tot het wegvallen van de vermindering. Opmerkelijk: de burger reageert vaak pas nu voor de eerste maal, terwijl de niet-toekenning van de vermindering toch al enkele jaren van toepassing is.

Bijzondere aandacht verdienen de perequatiedossiers; dit zijn de dossiers die onder de overgangsregeling vallen:

Er bestaat een speciale overgangsregeling wanneer het totale K.I. van de belastingplichtige meer bedraagt dan 745 EUR, maar kleiner is dan 992 EUR. Hiervoor moet aan een aantal voorwaarden voldaan zijn:

- *het overschrijden van de grens van 745 EUR mag uitsluitend het gevolg zijn van de algemene perequatie doorgevoerd in 1979 (uitwerking vanaf AJ 1980). Het K.I. mag dus niet verhoogd zijn door verbouwingen, het verwerven van een nieuwe eigendom, ... ;*
- *de belastingplichtige moet vóór aanslagjaar 1980 ook effectief genoten hebben van een vermindering voor bescheiden woning;*

- *de belastingplichtige moet zijn woning volledig blijven betrekken;*
- *het totale K.I. van alle in het Vlaams Gewest gelegen onroerende goederen mag niet groter zijn dan 992 EUR.*

De Vlaamse Belastingdienst is al enkele jaren bezig met een systematische controle naar het voortgezet recht op de vermindering voor een bescheiden woning voor belastingplichtigen die zich in deze overgangsregeling bevinden.

Deze dossiers worden door de administratie jaarlijks uitgezuiverd omdat gebleken is dat het recht op de vermindering vaak was vervallen door aankoop of erfenis, ook al was het onroerend goed intussen verkocht. Hierdoor vervalt definitief het recht op deze vermindering.

In het najaar 2009 is de administratie gestart met de verzending van brieven naar burgers, voor wie na controle bleek dat zij niet langer recht hadden op deze vermindering.

Ook op deze brieven kwamen klachten binnen, die als ongegrond werden gekwalificeerd. De Vlaamse Belastingdienst wil immers terecht de kwaliteit van de aanslagbiljetten zo hoog mogelijk houden en tracht via controles fouten in de aanslagbiljetten te vermijden. De klachtendienst kan alleen maar toejuichen dat men de burger een gelijke en correcte toepassing van de vermindering voor bescheiden woning wenst te garanderen en dat men op een actieve wijze met de burger communiceert over een toekomstige schrapping van de vermindering.

- **Betwisting van de eigenaargegevens op 1 januari van het aanslagjaar.**

Wie op 1 januari van het aanslagjaar eigenaar is, is de belastingplichtige voor de onroerende voorheffing en dit voor het volledige aanslagjaar. De burger die zijn onroerend goed ná 1 januari 2009 heeft verkocht, krijgt dus nog terecht het aanslagbiljet voor 2009 toegestuurd. Bij verkoop wordt de te betalen onroerende voorheffing dikwijls verdeeld over de oude en nieuwe eigenaar, in functie van het aantal maanden dat elk van hen eigenaar is geweest. De notaris regelt een dergelijke afrekening op het moment dat de notariële akte wordt verleden. Tegenover de fiscus is de verdelingsclausule uit de notariële akte niet tegenstelbaar. Er kan immers enkel rekening worden gehouden met de wettelijke bepalingen. Het is dus enkel de verkoper die een aanslagbiljet met daarop het volledige bedrag zal ontvangen omdat deze wettelijk gezien de enige belastingplichtige is.

De burger die zijn onroerend goed vóór 1 januari 2009 bij notariële akte heeft verkocht, krijgt ten onrechte het aanslagbiljet voor 2009 toegestuurd. Toch werden dergelijke klachten grotendeels als ongegrond beschouwd. Deze klachten werden immers bekeken in functie van de aangeleverde gegevens. Uit het klachtenonderzoek bleek meestal dat de administratie zich bij de opmaak van het aanslagbiljet terecht baseerde op de gegevens die door de administratie van het Kadaster ter beschikking werden gesteld. De Vlaamse Belastingdienst is niet verantwoordelijk voor foutieve brondata, aangeleverd door een derde partij. Een laattijdige aanpassing van de eigendomsinformatie in de kadastrale

bescheiden zorgt voor fouten die uiteraard moeten worden rechtgezet. Vele van deze klachten werden dan ook doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek naar de werkelijke eigendomssituatie op 1 januari.

- Andere.

Onder deze zeer algemene noemer werd een allegaartje aan klachten geregistreerd. Enkele van deze klachten handelden over het vastgestelde E-peil, over verstuurde betalingsherinneringen en over het nieuw gebruikte SEPA overschrijvingsformulier.

- De onregelmatige termijn van het versturen van de aanslagbiljetten.

Dit type ongegronde klachten had voornamelijk betrekking op het uitblijven van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor 2009.

De verzending van de aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2009 liep enkele maanden vertraging op als gevolg van de implementatie van de onroerende voorheffing op het VFP (Vlaams Fiscaal Platform). Heel wat historische informatie en brongegevens moesten worden overgebracht van het oude informaticasysteem naar het nieuwe. Deze overdracht alsook de koppeling naar andere externe databanken bracht enkele technische complicaties met zich mee. Om de correctheid en de kwaliteit van de aanslagbiljetten zo hoog mogelijk te houden, werden extra controles ingebouwd. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat de eerste aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor 2009 pas op 29 juli 2009 de deur uitgingen, waar het traditionele verzendschema normaliter start vanaf midden mei. De Vlaamse Belastingdienst heeft zowel op de website Belastingportaal Vlaanderen als via de pers over deze vertraging gecommuniceerd. Het gros van de aanslagbiljetten was verstuurd eind oktober 2009.

Vele burgers kregen hun aanslagbiljet voor 2009 dus met een tweetal maanden vertraging in de bus. Deze beperkte vertraging kon niet als een gegronde klacht worden aanzien. Heel wat burgers ontvingen hun aanslagbiljet trouwens in de periode dat de klacht in behandeling was.

Dit type klachten werd zowel ingediend door de eigenaar (belastingplichtige) als door de huurder, die tengevolge de niet-verzending van de aanslag in het ongewisse bleef over de verwachte vermindering.

- De verminderingen voor de huurder.

Dit thema hangt voor een deel samen met voorgaand thema: huurders vroegen zich af waarom ze nog geen vermindering van de onroerende voorheffing mochten ontvangen, maar het aanslagbiljet voor 2009 was op dat moment nog niet verstuurd naar de eigenaar-verhuurder.

Ook dit jaar werden enkele klachten geregistreerd over sociale huisvestingsmaatschappijen. Uit onderzoek bleek dat de vermindering wel degelijk correct werd toegepast op het aanslagbiljet.

- Lange behandeltermijn.

De klachtendienst hanteert een termijn van 6 maanden als norm voor de toetsing van de redelijke behandeltermijn voor de behandeling van een bezwaarschrift. Deze termijn wordt in de fiscale procedure immers als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten, ook al heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaarschrift ontvangen.

Het verdient uiteraard aanbeveling om de behandeltermijn zo kort mogelijk te houden zonder de kwaliteit van de beslissing uit het oog te verliezen.

Uit onderzoek van deze klachten bleek dat de burger de beslissing over het bezwaarschrift wel degelijk binnen de 6 maanden na het indienen ervan had ontvangen of dat deze periode nog lang niet was verstreken.

- Verhoging onroerende voorheffing.

De hoogte van het te betalen bedrag zorgde ook dit jaar ook voor discussie. In 2009 was de stijging niet zozeer te wijten aan een stijging van opcentiemen van gemeente of provincie, maar wel aan een gestegen indexcijfer. De onroerende voorheffing wordt immers berekend op basis van het geïndexeerde kadastraal inkomen en deze indexatie wekte bij sommige burgers wrevel op. Conform de wettelijke bepalingen wordt het kadastraal inkomen echter jaarlijks aangepast aan het indexcijfer van de consumptieprijzen van het Rijk. Hierdoor verkrijgt men het geïndexeerde kadastraal inkomen. De aanpassing gebeurt door het vermenigvuldigen van het kadastraal inkomen met een coëfficiënt.

De coëfficiënt wordt verkregen door het gemiddelde van de indexcijfers (van de consumptieprijzen) van het jaar dat het jaar van de inkomsten voorafgaat te delen door het gemiddelde van de indexcijfers van de jaren 1988 en 1989. De afronding gebeurt op vier cijfers na de komma. Op die manier bekomt men volgend indexcijfer voor 2009: 1,5461 (ten opzichte van 1,4796 voor 2008). De coëfficiënt verschijnt jaarlijks in het Belgisch Staatsblad.

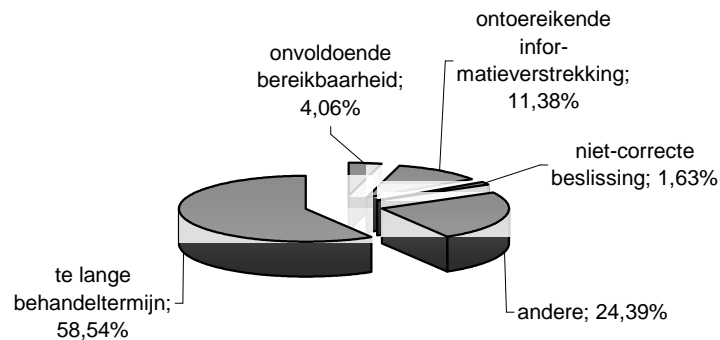
- De vermindering wegens handicap.

De vermindering wordt toegekend voor de woning waarin een gehandicapte persoon op 1 januari van het aanslagjaar zijn officiële woonplaats heeft volgens het bevolkingsregister.

Net zoals bij de vermindering voor een bescheiden woning bleek de burger niet op de hoogte te zijn van de voorwaarde die aan deze vermindering gekoppeld is. De vermindering werd gevraagd voor een woning, anders dan de woning waar de burger op 1 januari 2009 ook officieel woonde.

- 123 klachten werden (deels) gegrond verklaard.

verdeling klachten OV volgens ombudsnormen



De meest aangeduide ombudsnorm is 'te lange behandeltermijn', met ruime voorsprong op 'andere' en 'ontoereikende informatieverstrekking'. Helemaal onderaan bungelen de normen 'onvoldoende bereikbaarheid' en 'niet-correcte beslissing'. De norm 'onheuse bejegening' werd niet toegekend.

ombudsnorm (deels) terecht klachten OV	2007	2008	2009
te lange behandeltermijn	23,94%	40,43%	58,54%
ontoereikende informatieverstrekking	22,54%	22,34%	11,38%
andere	23,94%	21,28%	24,39%
niet-correcte beslissing	23,94%	11,70%	1,63%
onvoldoende bereikbaarheid	5,64%	4,25%	4,06%
onheuse bejegening	0%	0%	0%

Bovenstaande tabel geeft de procentuele evolutie van de ombudsnormen weer, toegekend aan de (deels) gegronde klachten m.b.t. de onroerende voorheffing. Ten opzichte van vorige jaren is een verschuiving van de kwalificatie merkbaar waarbij de ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' zeer sterk in aantal is toegenomen, ten koste van de overige normen. Ook de ombudsnorm 'andere' is procentueel licht gestegen.

- Van de (deels) gegronde klachten werden er 72 gekwalificeerd onder de ombudsnorm 'te lange behandeltermijn'.

Grosso modo kan deze groep klachten onderverdeeld worden in 2 categorieën:

1) Burgers die te kampen hebben met een onregelmatige verzending van hun aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing: 51 klachten.

In deze groep onderscheiden zich op hun beurt 2 categorieën: burgers die hun aanslagbiljet nog niet of vrij laat hebben ontvangen (zie verder onder A., B., C. en D.) en burgers die meerdere aanslagbiljetten op korte tijd in de bus hebben gekregen (zie verder onder E.).

De ombudsnorm wordt enerzijds toegekend als de termijn tussen twee

opeenvolgende aanslagbiljetten minstens anderhalf jaar bedraagt en anderzijds als de burger binnen een periode van zes maanden meer dan één aanslagbiljet van de onroerende voorheffing ontvangt, met betrekking tot hetzelfde onroerend goed maar voor een verschillend aanslagjaar.

De klachten handelden over:

A. Burgers die ontevreden zijn over de late toezending van het aanslagbiljet voor 2006: 3 klachten.

Medio december 2008 heeft de Vlaamse Belastingdienst aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2006 verstuurd die op naam stonden van een overleden belastingplichtige. Het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2005 dateerde in deze gevallen al van 2005. De erfgenamen moesten dus ruim 3 jaar wachten op het volgende aanslagbiljet.

B. Burgers die ontevreden zijn over de late toezending van het aanslagbiljet voor 2007: 3 klachten.

Een burger ontving zijn aanslagbiljet voor 2006 in februari 2007 en dat voor 2007 in juni 2009. Twee andere burgers kregen hun aanslagbiljet voor 2007 in augustus 2009 toegestuurd, 3 jaar na de ontvangst van het aanslagbiljet voor 2006.

C. Burgers die zich terecht zorgen maken over het uitblijven van hun aanslagbiljetten voor 2007 en 2008: 16 klachten.

Dit type klachten kwam voornamelijk voor in de periode januari – mei 2009. De Vlaamse Belastingdienst is immers pas eind april 2009 gestart met de verzending van de achtergebleven aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2007 en 2008.

Het laatst verstuurd aanslagbiljet dateerde al van 2006 of 2007 en had betrekking op het aanslagjaar 2006. De burger maakte zich dan ook zorgen over het uitblijven van de aanslagbiljetten voor 2007 en 2008. De klachten waren meestal afkomstig van de eigenaar, maar soms ook van de huurder die nog geen bericht over zijn vermindering had ontvangen.

D. Burgers die zich terecht zorgen maken over het uitblijven van de aanslagbiljetten voor 2008 en 2009: 5 klachten.

De klachtendienst registreerde eind 2009 klachten over het uitblijven van de aanslagbiljetten voor 2008 en 2009. Een aantal kohieren voor 2008 werd immers ook in 2009 niet verstuurd. In deze gevallen dateerde de aanslag van 2007 al van in 2007 of begin 2008. Eén klacht had enkel betrekking op het uitblijven van het aanslagbiljet voor 2009, terwijl dat voor 2008 al dateerde van juni 2008. Het aanslagbiljet werd niet aangemaakt wegens technische problemen met het opladen van de adressen vanuit het rijksregister.

E. Burgers die verschillende aanslagbiljetten op korte tijd ontvangen: 24 klachten.

Op 20 april 2009 ging een eerste lichter achtergebleven aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2007 de deur uit, waarna volgende lichten systematisch volgden. Ondertussen stuurde de Vlaamse Belastingdienst op 30 april 2009 de eerste achtergebleven kohieren voor het aanslagjaar 2008 de deur uit.

Uit de klachten bleek dat de administratie hierbij spijtig genoeg geen rekening had gehouden met de vraag of en zo ja, wanneer, het aanslagbiljet voor 2007 al was verstuurd.

Dit resulteerde in klachten van burgers die hun aanslagbiljetten 2007 en 2008 binnen de tien dagen hadden ontvangen of die hun aanslagbiljet voor 2007 enkele maanden ná dat van 2008 in de bus kregen.

De Vlaamse Belastingdienst besliste om de verzending van de aanslagbiljetten voor 2008 tijdelijk te blokkeren, minstens tot wanneer de verzending van 2007 was beëindigd. Midden november 2009 werd de verzending van 2008 hernomen. Ook werd vooropgesteld dat personen die in 2009 al twee aanslagbiljetten (voor 2007 en 2008) hadden gekregen, geen aanslagbiljet voor 2009 zouden ontvangen. Uit de klachten bleek echter dat sommige personen toch de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2007, 2008 en 2009 in 2009 kregen toegestuurd.

Het verdient dan ook opnieuw aanbeveling om de verzending van de nog achtergebleven aanslagbiljetten maximaal te spreiden, waarbij hoogstens twee aanslagbiljetten per jaar worden verstuurd.

Aanbeveling: De nog overgebleven aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing voor 2008 en 2009 worden bij voorrang verstuurd, met een maximale spreiding over het jaar heen en in een logische volgorde. Op het moment dat deze inhaalbeweging start, stelt men de burger via een begeleidend schrijven bij het eerste aanslagbiljet in kennis van de inhaalbeweging. In dit begeleidend schrijven vermeldt de administratie de mogelijkheid om de aanslagbiljetten gespreid te betalen.

2) Burgers die zich terecht zorgen maken over het uitblijven van de beslissing van de administratie met betrekking tot een ingediend bezwaarschrift: 21 klachten.

De norm wordt toegekend als de beslissing meer dan 6 maanden op zich laat wachten.

Deze termijn wordt in de fiscale procedure immers als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten, ook al heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaarschrift ontvangen.

De Vlaamse Belastingdienst streeft zoveel mogelijk naar een kwalitatieve behandeling van bezwaarschriften binnen een redelijke termijn. Toch werd deze termijn van 6 maanden in sommige gevallen ruimschoots overschreden.

Het betreft dossiers waarin de eigendomssituatie of het kadastraal inkomen wordt betwist, of waarin een proportionele vermindering van de onroerende

voorheffing wordt aangevraagd.

De lange behandeltermijn van de dossiers inzake proportionele vermindering kwam ook aan bod in het jaarverslag 2008 van de klachtendienst. De ingezette inhaalbeweging bij deze dossiers zorgde spijtig genoeg niet in alle dossiers voor een ‘versnelde’ afhandeling.

Bezwaren waarbij de eigendomssituatie en het kadastraal inkomen worden betwist, vergen een advies van de administratie van het Kadaster om tot een beslissing te kunnen komen. Als reden voor het uitblijven van de beslissing ziet de klachtendienst volgende oorzaken:

- 1) Na de implementatie van de onroerende voorheffing op het Vlaams Fiscaal Platform rezen er problemen met de verwerking van de elektronische antwoorden van het Kadaster. Dit veroorzaakte een achterstand bij de afhandeling van de bezwaren, die werd weggewerkt van zodra het probleem verholpen was. Voor sommige dossiers had dit echter een overschrijding van de uiterste behandeltermijn tot gevolg.
- 2) Het advies van het Kadaster laat soms lang op zich wachten. Zolang het Kadaster de vraag om advies niet beantwoordt, kan de dossierbehandelaar het bezwaarschrift niet afwerken en blijft de doorlooptijd oplopen.

Aanbeveling: De doorlooptijd van dossiers kan worden ingekort door het ontwikkelen van een systeem dat automatisch digitale herinneringen genereert bij het uitblijven van het advies van het Kadaster. Een oplossing kan ook bekomen worden door het organiseren van concreet periodiek overleg met de administratie van het Kadaster over de aanslepende dossiers.

- o De ombudsnorm ‘ontoereikende informatieverstrekking’ is procentueel gehalveerd ten opzichte van 2008. Dit jaar werd deze ombudsnorm aan 14 klachten toegekend.

In het merendeel van deze gevallen kreeg de burger geen of onvoldoende informatie over zijn bezwaarschrift/vraag. Sommige klachten handelden specifiek over het uitblijven van een reactie op een ingediend bezwaarschrift.

Andere klachten dateerden van het tweede semester 2009 en waren afkomstig van huurders. Deze ontvingen geen huurdersbrief niettegenstaande het aanslagbiljet (aanslagbiljetten voor 2007 en 2008, verstuurd in 2009) al geruime tijd verstuurd was naar de eigenaar.

Problemen bij de opmaak van de huurdersbrief binnen het Vlaams Fiscaal Platform waren verantwoordelijk voor het uitblijven van deze brieven. De Vlaamse Belastingdienst heeft voor deze klachten een manuele huurdersbrief opgesteld. In de loop van oktober was dit probleem van de baan en werden de huurdersbrieven terug automatisch verstuurd. De administratie startte een inhaalbeweging om de niet-verstuurde brieven in 2009 vooralsnog de deur te laten uitgaan.

- 30 klachten werden beoordeeld onder de ombudsnorm 'andere'. Deze ombudsnorm wint procentueel lichtjes terrein ten opzichte van 2008.

In 2009 werd de onroerende voorheffing geïmplementeerd op het Vlaams Fiscaal Platform. Vele klachten onder de ombudsnorm 'andere' zijn rechtstreeks te wijten aan de ingebruikname van deze nieuwe informaticatoepassing.

- 1) Het indienen van een elektronisch bezwaarschrift via het digitale loket was niet altijd mogelijk, niettegenstaande deze mogelijkheid vermeld staat op het aanslagbiljet. In de meeste gevallen kreeg de burger geen toegang, soms werd het kohierartikel niet herkend, soms werd het perceel waartegen men bezwaar wou indienen niet weergegeven.
- 2) Op het Belastingportaal Vlaanderen kan de burger enerzijds algemene informatie over de Vlaamse Gewestbelastingen raadplegen en anderzijds toegang krijgen tot online diensten van de Vlaamse Belastingdienst via het beveiligde digitaal loket. Het verschil tussen de te verkrijgen informatie via beveiligde en niet-beveiligde zone was niet altijd duidelijk. Zo was het meldingsformulier van de huurder oorspronkelijk niet terug te vinden in de niet-beveiligde zone, in tegenstelling tot het aanvraagformulier voor een vrijstelling in het kader van de bestrijding van leegstand en verkrotting. De simulatiemodule was begin 2009 enkel beschikbaar mits elektronische authenticatie. Meldingsformulier en simulatiemodule zijn ondertussen terug vlot beschikbaar.
- 3) Ook de problemen rond de verzending van de huurdersbrieven en rond de verwerking van de elektronische adviezen van het Kadaster (zie vorige pagina) waren toe te schrijven aan technische hinderpalen. Deze problemen zijn ondertussen van de baan.
- 4) Het is voor de burger niet langer mogelijk om de status van zijn bezwaarschrift elektronisch op te volgen. Volgens de beperkte elektronische informatie m.b.t. de betwiste goederen, zou zelfs géén bezwaar zijn ingediend (status T -termijn om bezwaar in te dienen verstreken- werd weergegeven in plaats van status B -bezwaar-), wat uiteraard voor veel verwarring zorgde bij de burger.
- 5) Technische problemen bij het opladen van de gegevens van het Rijksregister, nodig voor de aanmaak van de aanslagbiljetten, hebben tot gevolg dat verouderde adresgegevens werden overgenomen. In zes gevallen werden de aanslagbiljetten hierdoor naar een oud adres gestuurd, terwijl de verzoekers al maandenlang waren verhuisd. Dit probleem is er ook de oorzaak van dat sommige belastingplichtigen hun aanslagbiljet voor 2009 nog niet mochten ontvangen.
- 6) Eén klacht werd geregistreerd over het feit dat de namen van de mede-eigenaars niet langer vermeld stonden op het aanslagbiljet. Op de aanslagbiljetten voor 2009 staat in het vakje 'Belastingplichtige(n)' ingeval van mede-eigendom inderdaad slechts één naam weergegeven.

- 7) Sommige burgers kregen dit jaar hun automatische verminderingen niet automatisch toegekend. Foutieve koppelingen lagen aan de basis van het wegvallen van de vermindering.

Aanbeveling: De problemen tengevolge de implementatie van de onroerende voorheffing op het Vlaams Fiscaal Platform (zie punten 4 t.e.m. 7 hierboven) moeten zo snel mogelijk worden verholpen.

Andere klachten onder deze ombudsnorm handelden over:

- de dubbele ontvangst van een aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor 2009. Als gevolg van een menselijke fout tijdens het drukproces van de aanslagbiljetten zijn 15 000 aanslagbiljetten tweemaal gedrukt en verstuurd. Hierdoor kregen de betrokken belastingplichtigen twee identieke aanslagbiljetten in de bus. De Vlaamse Belastingdienst heeft zich publiekelijk verontschuldigd en heeft de betrokkenen persoonlijk aangeschreven.
 - de ontvangst van een aanslagbiljet op naam van een nalatenschap. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2009 heel wat aanslagbiljetten voor 2007 en 2008, op naam van een overleden belastingplichtige. De verzending van deze aanslagbiljetten was verlaat wegens een controle op de correcte adressering van de aanslagbiljetten. Bepaalde terechte klachten handelden echter over de ontvangst van zo'n aanslagbiljet, terwijl de verzoeker geen eigenaar noch erfgenaam was van de onroerende goederen in kwestie; in andere gevallen was de moeder of vader van verzoeker nog in leven en erfgenaam van de overleden partner. Verzoekers naam stond telkens via een afwijkend verzendadres ingegeven waardoor hij het aanslagbiljet kreeg toegestuurd. Nochtans bleek uit de beschikbare bestanden duidelijk de identiteit van de werkelijke eigenaar/erfgenaam. Dit werd ook telkens bevestigd na onderzoek door de Vlaamse Belastingdienst.
 - herhaalde fouten op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. Bij de opmaak van het aanslagbiljet voor 2007 (verstuurd in 2009) werd in twee gevallen geen rekening gehouden met een eerder ingewilligd bezwaarschrift tegen een vorig aanslagbiljet. Dergelijke aanslagbiljetten bevinden zich doorgaans in 'bezwaarkohieren', met de bedoeling om herhaalde fouten te vermijden. Dit was hier echter niet het geval.
- o 2 klachten vielen onder de norm 'niet-correcte beslissing', een zeer gevoelige daling ten opzichte van 2008.

Eén klacht handelde over de weigering van de administratie om de verminderingen voor kinderen en gehandicapte persoon toe te kennen omdat verzoekster pas op 15 januari 2008 officieel ingeschreven was in haar woning, ondanks het feit dat ze er reeds eerder (vóór 1 januari 2008) effectief woonde. Ook na een onderzoek naar ambtshalve ontheffing waarbij het model 'aangifte van verblijfsverandering' van eind december 2007 werd voorgelegd, bleef de administratie ten onrechte bij haar beslissing. Na bemiddeling werden de verminderingen vooralsnog toegekend.

In de andere klacht stond verzoeksters bezwaar op het punt om te worden afgewezen wegens gebrek aan volmacht van de eigenaar. Zij huurde een woning, maar is ondertussen verhuisd en heeft geen al te best contact met de eigenaar in kwestie. In 2007 was al melding gedaan van de huurder waarna de vermindering voor aanslagjaar 2007 automatisch werd toegekend. Dit was niet het geval voor 2008 wegens een laattijdige aanlevering van de gegevens over de handicap. Na bemiddeling besliste de administratie toch om de ontheffing voor 2008 te verlenen, zonder volmacht.

- 5 klachten vielen onder de ombudsnorm 'onvoldoende bereikbaarheid', wat nagenoeg een status quo betekent ten opzichte van 2008.

Een klacht had nog te maken met de gebrekkige telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Belastinglijn in september 2008. De oorzaak van dit probleem werd al besproken in het jaarverslag 2008.

Een klacht had betrekking op een moeizaam telefonisch contact rond de problemen die verzoekster ondervond bij het indienen van een elektronisch bezwaarschrift.

De overige klachten handelden over de moeizame telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Belastinglijn vanaf november 2009. De burgers kregen steeds een bandje te horen met de boodschap dat er nog vele wachtenden vóór hen waren.

Het aantal klachten onder deze ombudsnorm moet echter genuanceerd worden in die zin dat de telefonische onbereikbaarheid aan bod kwam in een heleboel klachten die het laatste trimester van 2009 werden geregistreerd. Ook de steeds weerkerende problemen bij de verzending van het contactformulier of het klachtenformulier via het Belastingportaal Vlaanderen werd door de burger veelvuldig aangehaald in de klacht. Deze formulieren kunnen dan eens wel, dan weer niet verstuurd worden. Het probleem is gekend bij de technische diensten, waar gezocht wordt naar een permanente oplossing.

Vele klachten werden echter onder een andere ombudsnorm gekwalificeerd dan 'onvoldoende bereikbaarheid' omdat met betrekking tot de 'hoofdklacht' een andere ombudsnorm geschonden was. Het aantal klachten onder de ombudsnorm 'onvoldoende bereikbaarheid' ligt dus in principe veel hoger dan de geregistreerde 5 klachten.

Aanbeveling: Technische storingen bij het verzenden van het contactformulier en klachtenformulier wakkeren het ongenoegen aan. Dergelijke klantvriendelijke toepassingen moeten dan ook vlot bruikbaar zijn.

- Van de gegronde en deels gegronde klachten werden er 103 opgelost, 20 werden deels opgelost en geen enkele klacht bleef onopgelost.

6.4. Registratierechten

- Sinds 1 januari 2002 is het Vlaamse Gewest bevoegd voor bepaalde regelgeving betreffende registratierechten. Met betrekking tot deze materie kan de burger in de eerste plaats terecht bij de federale Administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen. Indien de behandeling door deze dienst niet tot het verhoopte resultaat leidt, kan men vervolgens terecht bij de federale ombudsman. Indien de klacht echter verband houdt met het optreden van een administratie van de Vlaamse Gemeenschap die in het dossier is tussengekomen, kan beroep worden gedaan op de Klachtendienst Financiën.
- In 2009 werden 4 klachten inzake registratierechten ingediend en afgehandeld. Deze klachten werden onontvankelijk verklaard en vielen onder de categorie 'geen Vlaamse overheid'.

6.5. Successierechten

- De administratie houdt zich op het gebied van de successierechten bezig met het uitreiken van attesten m.b.t. loonlasten en kapitaal voor het verkrijgen van een vrijstelling van successierechten voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen en met het uitreiken van vrijstellingsattesten voor gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN). De inning en invordering van successierechten is in handen van de federale overheid.
- De klachtendienst ontving in 2009 geen enkele klacht over successierechten.

6.6. Centrale invorderingscel

- De centrale invorderingscel werd opgericht bij decreet van 22 februari 1995 met het oog op de invordering van niet-fiscale schuldvorderingen van het Vlaamse Gewest en de Vlaamse Gemeenschap.
Het gaat hier om vorderingen die door de behandelende administratie niet meer geïnd kunnen worden. De CIC treedt hierbij op ter vervanging van de federale dienst Registratie en Domeinen.
De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van alle andere beleidsdomeinen waartoe de Vlaamse Regering beslist. De cel is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren.

Tussen de verzoekende administraties en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt een samenwerkingsakkoord afgesloten.

De CIC behandelt momenteel een tiental materies waaronder het Vlaams Zorgfonds, Toerisme Vlaanderen en het Vlaams Energieagentschap.

- Het aantal klachten over de centrale invorderingscel blijft jaarlijks zeer beperkt. In 2009 werd één klacht geregistreerd en afgehandeld; deze klacht was ongegrond. Verzoekster was ontevreden over de aangerekende nalatigheidsintresten en was hier naar eigen zeggen niet van op de hoogte, maar zij werd meermaals en telkens uitgebreid ingelicht over het bedrag aan verschuldigde intresten.

6.7. Dienst derdengeschillen

De dienst derdengeschillen zorgt voor de correcte afhandeling van de betalingen die omwille van een 'geschil' bijzondere aandacht vragen en daarom aan het normale betalingscircuit onttrokken zijn. Het gaat om de juridische verplichting van de Vlaamse Gemeenschap/het Vlaamse Gewest om te betalen aan een ander dan de oorspronkelijke begunstigde. Deze juridische verplichting kan het gevolg zijn van gerechtelijke beslissingen, maar is meestal het gevolg van de uitvoering van overeenkomsten die de begunstigten aangaan met hun schuldeisers of bankinstelling. De dienst derdengeschillen is, naargelang de aard van de betalingen, onderverdeeld in een sector derdengeschillen-wedden, een sector derdengeschillen-werken en een sector derdengeschillen-nalatenschappen.

- In 2009 bereikten ons twee klachten over de dienst derdengeschillen. Eén klacht over de sector derdengeschillen-wedden was ongegrond. Eén klacht over de sector derdengeschillen-werken was gegrond en viel onder de ombudsnorm 'andere'. Deze dienst stortte per vergissing een bepaalde som door aan een foutieve begunstigde.

6.8. Verkeersbelasting

- In 2009 werden 15 klachten over de verkeersbelasting ingediend en afgehandeld. Al deze klachten waren onontvankelijk en vielen onder de categorie 'geen Vlaamse overheid'. Deze klachten hadden immers allen betrekking op de invordering van de verkeersbelasting dat in handen is van de federale overheid (zie ook 5.2.2. Onontvankelijke klachten).

6.9. Andere

- De klachtendienst behandelde in 2009 49 klachten over de sector 'andere'. Dit houdt opnieuw een stijging in ten opzichte van voorgaande jaren (ter vergelijking: 29 klachten in 2008; 17 klachten in 2007). Op eentje na waren al deze klachten onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting. Die ene uitzondering handelde over de Vlaamse forfaitaire vermindering op de personenbelasting en kreeg als reden van onontvankelijkheid: 'beleid en regelgeving' (zie ook 5.2.2. Onontvankelijke klachten).

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

7.1. Natraject aanbevelingen klachtendienst

- De Klachtendienst Financiën formuleerde in haar jaarverslag 2008 drie aanbevelingen op basis van de klachten, afgehandeld in 2008. Deze aanbevelingen hadden allen betrekking op de sector van de onroerende voorheffing:

1) Aanbeveling: “De nieuwe werkwijze, gehanteerd door de afdeling controle van de Vlaamse Belastingdienst, is zeker een grote stap voorwaarts in de richting van het jaarlijks ontvangen van het aanslagbiljet onroerende voorheffing. [De nieuwe aanpak beoogde de speciale kohieren zo snel mogelijk na hun reguliere tegenhanger te versturen, maar vooral ook tussen het gewone verzendschema]. De achtergebleven aanslagbiljetten moeten nu echter bij voorrang verstuurd worden, bvb. maximaal 2 aanslagbiljetten per jaar -met een maximale spreiding over het jaar heen- , zodat ook deze burgers ten laatste in 2011 jaarlijks hun aanslagbiljet van het betreffende aanslagjaar mogen verwachten”.

Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst in haar jaarverslag 2008: “De Vlaamse Belastingdienst heeft een inhaaloperatie uitgevoerd in 2008 ten einde de nog niet afgehandelde kohieren voor 2007 en 2008 te versturen. Door de ontwikkeling van het VFP, die kritisch werd naarmate het einde van 2008 naderde, konden de laatste kohieren niet meer worden verstuurd omdat alle databanken werden bevroren. Dit heeft als gevolg dat deze kohieren in de maand april zullen worden verstuurd en deze belastingplichtigen ook midden 2009 hun aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2009 zullen krijgen. In dit geval kan de belastingplichtige steeds een afbetalingsplan aanvragen. De Vlaamse Belastingdienst streeft er naar om alle aanslagbiljetten van aanslagjaar 2009 dit jaar te versturen”.

Conclusie klachtendienst: De aanbeveling ten spijt is dit type klachten over een onregelmatig verzendritme gestegen van 25 klachten in 2008 naar 51 in 2009. De inhaalbeweging is inderdaad gestart in april 2009, maar spijtig genoeg zonder rekening te houden met de vraag de verzending zoveel als mogelijk te spreiden. Zo ontvingen sommige belastingplichtigen twee aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing binnen de 10 dagen; anderen kregen drie aanslagbiljetten in de bus, voor de aanslagjaren 2007, 2008 en 2009. Ook de volgorde van verzending riep dikwijls vragen op. Ondermeer door technische problemen bij het opladen van gegevens uit het rijksregister slaagde de Vlaamse Belastingdienst er niet in om alle aanslagbiljetten voor 2009 ook in 2009 te versturen. Bovendien waren eind 2009 nog steeds enkele kohieren voor aanslagjaar 2008 niet verzonden.

2) Aanbeveling: “Niet alleen voor de ‘klassieke’ bezwaren, maar ook voor afgeleide bezwaren, heropende bezwaren, en alle andere gevolgde flows zou een ontvangstmelding moeten worden verstuurd. Als de administratie ervoor opteert toch geen ontvangstmelding te versturen omdat de dossiers bij voorrang worden

afgehandeld, moet men erover waken deze behandeltermijn zeer kort te houden (maximaal 3 weken)”.

Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst in haar jaarverslag 2008: “Er werd beslist om ook voor de aanvragen betreffende de opsplitsing en de mandatarissen een ontvangstmelding te versturen. Ook zal er op toegezien worden dat de dossiers die heropend worden naar aanleiding van een reactie zo snel mogelijk afgehandeld worden. Indien de dossierbehandelaar vooraf kan inschatten dat de behandeltermijn toch zal uitlopen omdat er bijvoorbeeld opnieuw een extern advies moet worden ingewonnen, kan nog beslist worden om toch een ontvangstmelding te versturen”.

Conclusie klachtendienst: Ook in 2009 werden nog verschillende klachten geregistreerd over het uitblijven van enige reactie op een schriftelijk verzoek. Vooral op het einde van 2009 kwamen reacties binnen doordat men geen antwoord kreeg op een verstuurd e-mail. E-mails, gestuurd aan onroerendevoorheffing@vlaanderen.be, werden verwerkt door de medewerkers van de Vlaamse Belastinglijn. De behandeltermijn van deze mails kon oplopen doordat er in piekperioden vele tientallen tot honderden mails per dag werden ontvangen.

Bijzondere aandacht voor een snelle opvolging en afhandeling van de gestelde vragen blijft ook in de toekomst geboden.

3) Aanbeveling: “De Vlaamse Belastingdienst zou zich soepeler moeten opstellen ten opzichte van een aanvraag naar gespreide betaling van de onroerende voorheffing. De aanvragen moeten minstens geval per geval beoordeeld worden. Sommige burgers vragen immers juist een gespreide betaling aan om niet te moeten aankloppen bij het OCMW, maar vallen uit de boot omdat ze de gevraagde attesten niet kunnen bezorgen. De vastgestelde strenge houding ten opzichte van vragen naar gespreide betaling is bovendien niet terug te vinden bij de leegstandsheffingen. Afbetalingsplannen worden hier doorgaans wel soepel toegestaan, ook al hebben deze heffingen een sterk sanctionerend karakter”.

Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst in haar jaarverslag 2008: “De procedure bij een aanvraag naar gespreide betaling werd eind 2008 deels herzien. De Vlaamse Belastingdienst is van mening dat het toekennen van een afbetalingsregeling een gunst is voor de belastingplichtige, geen recht. Er werd dan ook principieel beslist om een vraag tot gespreide betaling slechts in beperkte gevallen toe te staan. Om toch te kunnen inspelen op specifieke situaties kan het celhoofd of afdelingshoofd in geval van bijzondere omstandigheden een afbetaling toestaan zonder dat de betrokken belastingplichtige over een geldig attest beschikt. Als een afbetaling wordt toegestaan op basis van dergelijke ‘bijzondere omstandigheden’, moeten deze als voorbeeld in de interne richtlijnen opgenomen worden teneinde te blijven waken over de gelijkberechtiging van de belastingplichtigen. Verder worden de richtlijnen inzake aflossingsplannen tussen de onroerende voorheffing en beide leegstandsheffingen meer op mekaar afgestemd”.

Conclusie klachtendienst: De klachtendienst betreurt de stugge houding van de Vlaamse Belastingdienst ten opzichte van aangevraagde afbetalingsplannen. Toch moet de klachtendienst toegeven in 2009 relatief weinig klachten in dit verband te

hebben ontvangen. Ondanks de intentie van de administratie om de richtlijnen inzake aflossingsplannen tussen de onroerende voorheffing en de leegstandsheffing woningen op elkaar af te stemmen, noteerde de klachtendienst wel een terechte klacht over een grote ongelijkheid tussen deze twee belastingen op het vlak van afbetalingsregeling (zie ook klacht pagina 20-21).

7.2. Natraject aanbevelingen ombudsdienst

- De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde in haar jaarverslag 2008 aanbevelingen op basis van de klachten, afgehandeld in 2008.

Aanbeveling 2008-01

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen dat de belastingplichtige het aanslagbiljet zoveel mogelijk op ongeveer hetzelfde tijdstip van het jaar ontvangt en alleszins in het aanslagjaar waarop de onroerende voorheffing betrekking heeft.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De redenen waarom niet alle aanslagbiljetten in de loop van de reguliere verzendperiode of zelfs tijdens het betrokken aanslagjaar kunnen verzonden worden, zijn nog grotendeels dezelfde als de vorige jaren.

Het feit dat in 2008 meer aanslagbiljetten van een eerder aanslagjaar werden verzonden dan in 2007, heeft ook te maken met de inhaaloperatie die de Vlaamse Belastingdienst probeert uit te voeren. Indien de Vlaamse Belastingdienst ooit in de ideale situatie wil terecht komen dat een maximaal aantal belastingplichtigen hun aanslagbiljet(ten) ontvangen binnen het kalenderjaar waarnaar het aanslagjaar is genoemd, houdt dit in dat bepaalde van deze belastingplichtigen gedurende een – zo kort mogelijk te houden – periode een aantal aanslagbiljetten onregelmatig zullen ontvangen. Om deze inhaaloperatie tot een goed einde te kunnen brengen, werd in 2008 het aantal personeelsleden van de afdeling controle aanzienlijk uitgebreid.

Bovendien werd voor de afdeling controle als jaardoelstelling vooropgesteld dat de kohieren die uiterlijk tegen 1 oktober ter controle worden aangeboden, tegen uiterlijk 15 december van het zelfde aanslagjaar voor verzending zullen worden doorgegeven. Ook dit zou een regelmatigere verzending van de aanslagbiljetten voor de burger tot gevolg moeten hebben.

Uw jaarverslag vermeldt als belangrijkste oorzaak van de onregelmatige verzending de stelselmatige controle van de proefrollen van aanslagbiljetten met een recht op een gewone vermindering voor een bescheiden woning. Ik zou hierbij willen opmerken dat de preventieve controle van de proefrollen voor aanslagjaar 2008, waarbij alle verminderingen worden nagekeken, geleid heeft tot een 40.000-tal aanpassingen. Deze operatie zorgt dus voor een maximale toekenning van de automatische verminderingen. Op deze manier wordt zo veel mogelijk vermeden dat de belastingplichtigen bezwaarschriften moeten indienen.

In het kalenderjaar 2008 werden maar liefst 2.571.920 aanslagbiljetten voor aanslagjaar 2008 verzonden. Hieruit blijkt dat de meeste belastingplichtigen hun aanslagbiljet inzake de voor aanslagjaar 2008 verschuldigde onroerende voorheffing ook daadwerkelijk binnen dat jaar hebben ontvangen. 2.520.518 aanslagbiljetten werden verzonden met slechts een speling van drie maanden t.o.v. van het moment waarin het aanslagbiljet het vorige aanslagjaar werd verzonden.

Met betrekking tot uw voorstel van een webapplicatie, waarmee de burger de vermoedelijke verzenddatum van het volgende aanslagbiljet zou kunnen opvragen, kan ik u het volgende medelen. De concrete verzenddatum van een aanslagbiljet wordt in de allerlaatste fase bepaald, nadat alle noodzakelijke controles en de hiermee samen hangende aanpassingen zijn gebeurd. Het is m.a.w. pas enkele dagen voordat het aanslagbiljet wordt verzonden dat de verzenddatum gekend is. Bovendien gebeuren de controles van de proefrollen volgens een 'First in First out' -principe en kan de behandeling van een kohier naargelang de omvang in tijd verschillen. Het is bijgevolg niet mogelijk om ruime tijd vooraf een vermoedelijk tijdstip van verzending te geven. Zoals hoger aangegeven, streeft de Vlaamse Belastingdienst ernaar de aanslagbiljetten van een aanslagjaar in het gelijknamige kalenderjaar te verzenden, zodat dit 'euvel' grotendeels verholpen wordt.

Tijdens de vergadering van 7 oktober 2009 tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Belastingdienst, werd door mijn medewerkers geduid dat ook in 2009 verschillende belastingplichtigen meerdere aanslagbiljetten zouden ontvangen (inzonderheid de groep waarbij zich een overlijden in de familie heeft voorgedaan). Daar werd ook geduid dat de Vlaamse Belastingdienst zich soepel zou opstellen bij aanvragen tot een afbetalingsplan in deze context.

Naar aanslagjaar 2010 toe zal de Vlaamse Belastingdienst onderzoeken hoe deze afbetalingsfaciliteit beter kan geduid worden naar de belastingplichtigen die meer dan één aanslagbiljet op jaarbasis zouden ontvangen.

Aanbeveling 2008-02

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen voor een correcte toekenning van de automatische verminderingen, ook aan (sociale) huurders.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Door de toename van het aantal personeelsleden binnen de afdeling controle konden er in 2008 nog meer controles uitgevoerd worden, waardoor het aantal belastingplichtigen dat zijn vermindering niet automatisch ontving, gevoelig afnam.

Een verhoogde inspanning werd geleverd voor de volgende categorieën.

** Belastingplichtigen waarvan de onroerende goederen een totaal kadastraal inkomen hadden van 745 euro of minder, maar waarbij de koppeling tussen de verschillende gegevens ontbrak. Het te verzenden aanslagbiljet werd aangepast zodat de vermindering toch nog automatisch kon worden toegekend.*

** Belastingplichtigen die bij de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie (AAPD) geregistreerd stonden zonder rijksregisternummer en hierdoor de automatische toekenning van hun vermindering misliepen. Deze*

gevallen werden via elektronische weg aan de AAPD meegedeeld, zodanig dat in de toekomst de automatische verminderingen onmiddellijk en correct kunnen worden toegekend. Voor aanslagjaar 2008 werden op deze manier een 3.000-tal aanpassingen doorgegeven aan de AAPD.

Naar aanslagjaar 2009 toe zal deze elektronische uitwisseling ook gebeuren voor de zogenaamde hoekwoningen (ik verwijs naar de klacht met referentie 2008-0539, die vermeld wordt in het jaarverslag), de straatnaamwijzigingen en de hernummeringen. Deze verschillen tussen de gegevens van het Rijksregister en de AAPD kunnen zowel vastgesteld worden tijdens de controle van de kohieren als tijdens de afhandeling van een bezwaar. In beide gevallen zullen de vragen tot aanpassing in een gezamenlijke file worden doorgestuurd naar de AAPD. Hierdoor zouden dergelijke problemen in de toekomst maximaal moeten vermeden worden.

Zoals zelf wordt aangegeven in het jaarverslag, zijn voor de sociale huurders reeds een aantal wijzigingen doorgevoerd die tot een verbeterde toekenning van de verminderingen hebben geleid. Ik denk hierbij onder andere aan de elektronische informatie-uitwisseling met de Sociale Huurmaatschappij en het Kaderbesluit Sociale Huur. Daarnaast kan ik ook de samenwerking tussen VLABEL en het beleidsdomein RWO vermelden. RWO heeft de commissarissen aangeschreven en VLABEL heeft een aantal controles ter plaatse uitgevoerd, daar waar er klachten waren in verband met de toekenning van de vermindering aan de huurders. Dit heeft ertoe geleid dat dergelijke problemen achteraf konden rechtgezet worden.

Wat betreft uw beleidsaanbeveling inzake nieuwe samenlevingsvormen, verwijs ik naar mijn brief van 9 april 2009 (uw kenmerk: 2008-1084-010).

Aanbeveling 2008-03

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen voor volledige en onderbouwde informatie over de voorwaarden en bewijzen voor een proportionele vermindering wegens improductiviteit.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De afhandeling van de aanvragen voor proportionele vermindering wegens improductiviteit is een complexe en tijdrovende aangelegenheid. Niet alleen voor de dossierbehandelaars, die geconfronteerd worden met een regelgeving die voor interpretatie vatbaar is, maar ook voor de belastingplichtige zelf, die geconfronteerd wordt met een resem van inlichtingen en stukken die moeten kunnen voorgelegd en bewezen worden alvorens de vermindering kan worden toegekend.

De Vlaamse Belastingdienst is zich terdege bewust van dit probleem voor de belastingplichtige en neemt dan ook de nodige initiatieven om hieraan te verhelpen of op zijn minst, meer duidelijkheid te verschaffen.

In de brieven naar de belastingplichtigen met de vraag om bijkomende bewijsstukken wordt al zeer gedetailleerd opgesomd welke specifieke documenten of inlichtingen nog nodig zijn om in zijn dossier tot een beslissing te kunnen komen. Om er nu voor te zorgen dat de belastingplichtige reeds van bij het begin (met name nog vóór hij zijn aanvraag indient) voldoende ingelicht is, staat inmiddels ook op de website een

duidelijk overzicht van welke bewijsstukken wanneer en in welke gevallen moeten neergelegd worden.

Aanbeveling 2008-04

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet nagaan hoe de procedures voor vrijstelling van onroerende voorheffing zoals voor gebouwen van welzijnsdiensten en erediensten, eenvoudiger en transparanter gemaakt kunnen worden.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

In navolging van de omzendbrief betreffende de vrijstelling van onroerende voorheffing voor onroerende goederen bestemd voor onderwijs (B.S. 11/09/2007), werd in 2008 ook gestart met de uitwerking van een omzendbrief voor de zogenaamde “soortgelijke weldadigheidsinstellingen”, zijnde de welzijnsinstellingen of -diensten soortgelijk aan hospitalen, klinieken dispensaria, rusthuizen, vakantiehuisen voor kinderen of gepensioneerden.

Deze omzendbrief zal – voor wat het Vlaamse Gewest betreft – toelichting verschaffen bij de voorwaarden die moeten vervuld worden om deze vrijstelling te bekomen en te behouden.

Naast de algemene principes bevat deze ontwerp-omzendbrief ook een aantal concrete toepassingsgevallen.

Gelet op de omvang en diversiteit van de sociale sector, de maatschappelijke evoluties en het feit dat elk dossier uiteindelijk individueel door de administratie moet onderzocht worden, is het quasi onmogelijk een limitatief overzicht op te nemen.

De Vlaamse Belastingdienst heeft ernaar gestreefd algemeen toepasbare beoordelingscriteria te formuleren en in deze ontwerp-omzendbrief toe te lichten. Deze criteria moeten toelaten om de types van instellingen of activiteiten die niet worden vermeld, in éénzelfde kader te beoordelen.

Het totstandkomingsproces voor deze omzendbrief is – mede gelet op de gevoeligheid, de complexiteit en de beleidsrelevantie – evenwel nog niet afgerond. Inmiddels werkt de Vlaamse Belastingdienst nu reeds volgens de principes van deze algemene criteria.

Daarnaast werden ook een aantal wijzigingen doorgevoerd op het vlak van het onderzoek naar het winstoogmerk. Enerzijds werden de interne richtlijnen voor de dossierbehandelaars vereenvoudigd en transparanter gemaakt, anderzijds zijn de bewijsstukken die opgevraagd worden aan de belastingplichtige sterk beperkt in aantal.

De Vlaamse Belastingdienst zal immers eerst zelf op zoek gaan naar de nodige stukken (bijvoorbeeld de publicatie van de statuten in het Belgische Staatsblad), alvorens ze op te vragen bij de bezwaarindiener.

8. Welke concrete voorstellen tot verbetering/verandering zijn er gepland?

8.1. Forfaitaire vermindering personenbelasting (“jobkorting”)

- De jobkorting wordt herleid tot het oorspronkelijk doel van de maatregel: het bestrijden van de werkloosheidsval. De huidige economische omstandigheden hebben ertoe geleid dat de vermindering selectiever zal worden en zal geconcentreerd worden op de laagste lonen, vermits het effect op de werkgelegenheid daar het grootst is. Niet alleen de doelgroep wordt kleiner, de toegekende vermindering daalt eveneens.

Naast een beperking van de doelgroep van de jobkorting, wordt ook de hoogte van de toegekende vermindering beperkt.

Om in aanmerking te komen voor de Vlaamse jobkorting in inkomstenjaar 2010 (aanslagjaar 2011) moet het activiteitsinkomen van de belastingplichtige liggen tussen 5.500 euro en 18.500 euro. De belastingvermindering bedraagt in dat geval 125 euro. Het activiteitsinkomen is het nettobedrag van de beroepsinkomsten. Vervangingsinkomsten zoals pensioenen, werkloosheidsuitkeringen en ziekte- en invaliditeitsuitkeringen worden niet meegerekend.

Daarnaast is er een proportioneel gereduceerde vermindering voor belastingplichtigen wiens activiteitsinkomen tussen 17.250 euro en 18.500 euro ligt. De vermindering van 125 euro wordt in dat geval verminderd met 10% van het bedrag van de overschrijding.

De bepalingen treden in werking vanaf aanslagjaar 2011. De jobkorting wordt waar mogelijk onmiddellijk verrekend in de bedrijfsvoorheffing zodat de verrekening voor de begunstigden zoveel mogelijk automatisch verloopt.

8.2. Heffing ter bestrijding van verkrotting van gebouwen en/of woningen

- Tot eind 2009 bleef de Vlaamse Belastingdienst instaan voor de inning, invordering en de bezwaarbehandeling van aanslagen met betrekking tot leegstand. Met ingang van 1 januari 2010 worden de gemeenten principieel de belastingheffende overheid. In het jaarverslag 2008 werden de contouren van die wijziging reeds uiteen gezet.
- Ook na 1 januari 2010 blijft de Vlaamse Belastingdienst verantwoordelijk voor de inning van de heffing op verwaarlozing en verkrotting. De benaming ‘leegstandsheffing’ wordt gewijzigd in ‘verkrottingsheffing’.
- Zoals bij de leegstand bedrijfsruimten (zie hierna) is de voorwaarde van de indiening van bezwaarschrift, zowel als de kennisgeving van de ontvangst ervan en van de beslissing erover bij aangetekend schrijven vervangen door een louter schriftelijk bezwaar of kennisgeving.

8.3. Heffing leegstand bedrijfsruimten

- Met ingang van 1 januari 2010 wordt de voorwaarde dat zowel bezwaarschrift als verzoek tot uitstel van betaling bij aangetekend schrijven moeten gebeuren, vervangen door een louter schriftelijk bezwaar of verzoekschrift. Hetzelfde geldt voor de kennisgeving over de beslissing. Elke belastingplichtige (of zijn gemandateerde) kan via de portaal-site elektronisch bezwaar indienen tegen een heffing en kan elektronisch stukken aan zijn dossier toevoegen. Voor de burger betekent dit enerzijds een administratieve vereenvoudiging en anderzijds een daling van de kostprijs voor het indienen van een bezwaar- of verzoekschrift.

8.4. Onroerende voorheffing

- Vanaf 1 januari 2010 gelden een aantal nieuwe bepalingen uit het Wetboek Inkomstenbelastingen 1992 ook inzake onroerende voorheffing. Een aantal van die bepalingen kunnen een grote weerslag hebben op de situatie van de burger. Zo wordt de termijn van ambtshalve ontheffing overeenkomstig artikel 376 WIB 1992 voor de onroerende voorheffing verlengd van drie tot vijf jaar. Dit betekent dat de materiële vergissingen gedurende vijf jaar, in plaats van drie jaar, kunnen worden rechtgezet.

8.5. Planbatenheffing

- De planbatenheffing werd als concept reeds ingevoerd door het decreet van 18 mei 1999, als tegenhanger van de planschadevergoeding. Op 1 september 2009 trad de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening in werking. Hierbij werd de planbatenheffing geïmplementeerd. Een planbatenheffing is verschuldigd als, op basis van een in werking getreden ruimtelijk uitvoeringsplan, een perceel in aanmerking komt voor een bouw- of verkavelingsvergunning, waarvoor het de dag voorafgaand aan de inwerkingtreding van dat plan niet in aanmerking kwam. Concreet gaat het om ruimtelijke uitvoeringsplannen die vanaf 1 september 2009 worden goedgekeurd. De eerste aanslagbiljetten zullen pas in de loop van 2010 verstuurd worden. De heffing moet echter pas betaald worden nadat bepaalde feiten zich voordoen. De meest voorkomende van die feiten zijn als een bouw- of verkavelingsvergunning wordt verleend, of bij de verkoop van het perceel.

8.6. Verkeersbelasting

- Op 10 juli 2008 besliste de vorige Vlaamse Regering al om de inning van de verkeersbelasting, de belasting op de inverkeerstelling en het eurovignet in eigen beheer over te nemen vanaf 1 januari 2010. Momenteel is deze inning immers nog in handen van de Federale Overheidsdienst Financiën. Wegens een aantal hinderpalen zoals de complexiteit inzake de overname van personeel van de FOD Financiën, de afhandeling van historische dossiers en de volledige overzetting en opbouw van het noodzakelijke ICT-platform is de opstart op 1 januari 2010 onmogelijk gebleken.

De eigen inning werd daarop tot 1 januari 2011 uitgesteld.

9. Tot slot

- Nog meer uitgesproken dan vorig jaar hebben de digitale kanalen, die nu ter beschikking worden gesteld via het Belastingportaal Vlaanderen groot succes bij de burger. Het aantal ingediende klachten escaleerde. Vooral het aantal klachten over de onroerende voorheffing zorgde hiervoor.
- Het totaal aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten bedraagt 30,07%. Dit betekent dat er niet alleen een toename is van het aantal klachten, maar ook een stijging van het aantal gegronde klachten, ten opzichte van 2008 (25,85%). Vermits de verhouding voorlopig lager ligt ten opzichte van 2007 (37,56%), zijn hier momenteel echter nog geen conclusies aan vast te knopen.
- Het streven naar kwaliteitsverbetering blijft hoe dan ook primordiaal, vooral gezien de problemen die er in 2009 geweest zijn met onroerende voorheffing ten gevolge van het VFP. De klachtendienst heeft op basis van de ingediende klachten enkele aanbevelingen uitgewerkt.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Toerisme Vlaanderen

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:	42,5

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:	2
---------------------------------------	---

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
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:	
	mail:	1
	telefoon:	1
	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.

- Procedure overheidsopdrachten : 1 deels gegronde klacht
- Onheuse bejegening : 1 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- Klacht nr. 2009/1, Mylle

Bespreking : In april 2009 heeft de heer Mylle een negatieve ervaring bij de reservatie van een kamer in een jeugdherberg te Oostende. Het daaropvolgend e-mailverkeer met de heer Van Kelst, algemeen secretaris van de Vlaamse Jeugdherbergen vzw brengt geen oplossing, waarna de heer Mylle aan Toerisme Vlaanderen vraagt het dossier te willen bestuderen (brief 15/8/2009).

De brief van 15 augustus wordt beantwoord op 4 september, doch intussen had de heer Mylle ook reeds contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst. Wanneer op 7 september door de Vlaamse Ombudsdienst gevraagd wordt om het dossier te bekijken, wordt snel duidelijk dat bepaalde communicatie tussen de 3 partijen (Mylle, Toerisme Vlaanderen, Vlaamse Ombudsdienst) mekaar heeft doorkruist.

Intussen nam de heer Mylle ook reeds diverse keren telefonisch contact op met Toerisme Vlaanderen, waarbij hij telkens op een zeer verwarde en soms agressieve manier probeert de situatie uiteen te zetten en genoegdoening eist voor de gebeurtenissen van april 2009 (waarbij Toerisme Vlaanderen echter geen betrokken partij was).

Doordat de heer Mylle herhaaldelijk op de zaak blijft terugkomen en telkens te kennen geeft dat hij misnoegd is over de manier waarop hij wordt behandeld, wordt naar aanleiding van een telefoongesprek op 22 september overgegaan tot registratie van een klacht. Op 28 september gebeurt de ontvangstmelding van de klacht.

Per schrijven van 4 november 2009 wordt de heer Mylle vervolgens meegedeeld dat Toerisme Vlaanderen alle gebeurtenissen nogmaals heeft onderzocht, maar nergens feiten of gebeurtenissen kan ontdekken die terecht konden aanleiding geven tot een klacht.

Evaluatie : De feiten die aanleiding gaven tot de uiteindelijke klacht, konden op zichzelf in geen geval als klacht worden beschouwd. Vermoedelijk beschouwt de heer Mylle Toerisme Vlaanderen als toezichhoudende overheid van de Vlaamse Jeugdherbergen vzw, hetgeen niet het geval is. Omdat er geen oplossing kon worden uitgewerkt met deze vzw, probeerde de heer Mylle via Toerisme Vlaanderen alsnog genoegdoening te krijgen. Deze genoegdoening kwam er niet, waarna de heer Mylle herhaaldelijk telefonisch zijn ongenoegen liet blijken en Toerisme Vlaanderen uiteindelijk een klachtenprocedure opstartte. Ook na afhandeling van de klachtenprocedure bleef de heer Mylle even misnoegd.

Het is niet uitgesloten dat de heer Mylle nu en dan nog iets van zich zal laten horen. De man voelt zich een zwaar onrecht aangedaan, en kan zich niet neerleggen bij het standpunt dat de Vlaamse Jeugdherbergen vzw en Toerisme Vlaanderen hebben ingenomen.

Naar aanleiding van dit dossier (meer bepaald de vaststelling dat door het doorkruisen van bepaalde communicatie de zaken op een bepaald ogenblik niet helemaal duidelijk waren), gebeurde er een algemene communicatie naar alle medewerkers van het agentschap, met de vraag om systematisch alle klachten (of soortgelijke) onmiddellijk over te maken aan de klachtencoördinator.

- Klacht nr. 2009/2, Schreurs

Bespreking : Naar aanleiding van een onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking, waarbij de toewijzing gebeurt met aangenomen factuur (geraamde waarde van de opdracht < 5.500 euro), laat de heer Schreurs op 30 september 2009 per e-mail weten niet opgezet te zijn met de korte termijn die hij krijgt voor het indienen van een offerte, noch met het feit dat niet de mogelijkheid wordt gegeven overleg te plegen of een demo te geven van zijn product.

Op 8 oktober gebeurt de ontvangstmelding van zijn klacht.

Hoewel er technisch-juridisch niets kan worden opgemerkt aangaande de gevolgde werkwijze, worden niettemin een aantal maatregelen genomen om aan de bekommernis van de heer Schreurs tegemoet te komen (er worden gunningscriteria meegedeeld aan alle geselecteerde kandidaten, en er wordt een bijkomende termijn van 2 weken toegekend voor het indienen van de offerte).

Met het oog op het afhandelen van de klacht, worden deze zaken per schrijven van 13 november 2009 aan de heer Schreurs meegedeeld.

Hierna bevestigt de heer Schreurs de ontvangst van deze brief, en deelt hij mee geen offerte te zullen indienen.

Evaluatie : In dit dossier werd de klacht ontvankelijk verklaard, ook al werden niet alle beroepsprocedures aangewend. Immers, gelet op het soort procedure dat voor deze gunning werd aangewend, bestond de mogelijkheid om tegemoet te komen aan enkele van zijn opmerkingen en werd van deze mogelijkheid effectief gebruik gemaakt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

In de loop van het voorbije jaar is de procedure voor klachtenbehandeling, op maat van het agentschap, tot stand gekomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

- Een klacht komt bij de klachtencoördinator terecht na doorverwijzing van een personeelslid OF rechtstreeks door een externe
- De klachtencoördinator gaat over tot registratie van de klacht en doet een ontvangstmelding binnen de voorgeschreven termijn
- Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit per gemotiveerd schrijven meegedeeld de 'klant'
- Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt ze doorverwezen naar de klachtenbehandelaar of wordt ze door de klachten coördinator zelf behandeld.
- Via de klachtencoördinator wordt binnen de voorgeschreven termijn een oplossing voorgesteld aan de klant.
- Indien de klant de klacht met de voorgestelde oplossing als opgelost beschouwt, wordt de klacht door de klachtencoördinator afgesloten
- Indien de klant de klacht niet als opgelost beschouwt, zal er bijsturen gebeuren door Toerisme Vlaanderen en wordt een nieuwe oplossing voorgesteld.
- Als deze nieuwe oplossing wel volstaat, wordt de klacht afgesloten.
- Als de nieuwe oplossing echter ook niet volstaat, en het blijkt dat er geen snelle oplossing kan worden gevonden, wordt de klant doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. In dat geval zal de klachtencoördinator de doorverwijzing registreren.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	18

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	19
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	2
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	0
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:	2
	mail:	14
	telefoon:	2
	fax:	0
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	19
	via kabinet:	2
	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.

Gegrontheid:

Zie voorafgaande overzichtstabellen.

Oplossingsgraad:

Alle 10 de (deels) gegronde klachten werden volledig opgelost.

Per ombudsnorm:

Zie voorafgaande overzichtstabellen.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

In 2009 komt, net zoals in 2008, 90% van de klachten bij Flanders Investment & Trade rechtstreeks van de burger. Dit bevestigt dat de burger, net zoals de voorbije twee jaar, makkelijk rechtstreeks toegang vindt tot F.I.T.

Slechts twee klachten krijgen het label onontvankelijk opgekleefd, één klacht was anoniem en de andere betrof een beleidsaanbeveling. Iets meer dan de helft van de ontvankelijke klachten wordt als (deels) gegrond geklasseerd. De ongegronde klachten hebben vooral te maken met het niet of laattijdig indienen van de aanvraag/bewijsstukken of het betwisten van negatieve beslissingen inzake subsidietoekenning.

Het percentage klachten met betrekking tot de ombudsnorm 'deugdelijke correspondentie' neemt verder af, in 2009 bedraagt dit slechts 20% van de (deels) gegronde klachten. Er is geen echte uitschieter wat betreft de verdeling van de klachten tussen de verschillende ombudsnormen.

Net als in 2008 is voor al de geregistreerde klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Bij drie klachten werd de voorgeschreven maximumtermijn van 45 dagen voor het bezorgen van het antwoord overschreden. Voor twee van deze klachten was een oplossing voor handen binnen de termijn maar is de vertraging opgetreden bij het versturen van het antwoord. Een klacht wordt gemiddeld binnen de achttien dagen volledig 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 driemaandelijkse samenkomst van een klachtenteam dat rapporteert aan de Directieraad (opgestart in 2007) werd ook in 2009 voortgezet.

In samenspraak met de afdelingen Financiën & IT en Internationale Handel werden een aantal acties ondernomen ter verbetering van de dienstverlening van F.I.T. In het bijzonder verwezenlijkte de afdeling Financiën & IT een belangrijk automatiseringsproject.

In het voorjaar van 2009 liet Flanders Investment & Trade opnieuw een grootschalig klantentevredenheidsonderzoek voor Internationale Handel uitvoeren door het onderzoeksbureau Significant GfK.

Voor Investeren werd in 2009 een klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd door medewerkers van F.I.T. op projectniveau.

Daarnaast werkt F.I.T. continue aan het verbeteren van de klantentevredenheid via o.a. ad hoc bevestigingen na acties.

In 2010 onderzoekt de afdeling Marketing de mogelijkheid tot aankoop van een tool voor online bevestigingen omtrent klantentevredenheid.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

In de loop van 2009 blijkt dat er minder klachten geregistreerd worden dan in het jaar voordien. Dit wordt enerzijds toegeschreven aan de maatregelen die F.I.T. het voorbije jaar nam waardoor de klanttevredenheid is toegenomen (dit blijkt ook uit de klanttevredenheidsenquête). Anderzijds kan dit ook wijzen op een nood aan een sensibilisering van de medewerkers rond het nut van het melden van alle klachten. In december 2009 lanceert de kwaliteitsverantwoordelijke dan ook een sensibiliseringscampagne hieromtrent.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap Ondernemen

Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	16,8

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:	21
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	10

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	1

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	9
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	14
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	12
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	9
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 (6):
 - o 1 gegronde en opgeloste klacht en 1 deels gegronde en deels opgeloste klacht. Beide hebben betrekking op goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid;
 - o 4 ongegronde klachten;
 - KMO-portefeuille (10)
 - o 4 gegronde en opgeloste klachten met betrekking tot goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid;
 - o 1 gegronde klacht en deels opgelost met betrekking tot vlotte bereikbaarheid;
 - o 5 ongegronde klachten;
 - Registratie inkom (3):
 - o 2 gegronde klachten waarvan:
 - 2 opgelost met betrekking tot goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid;
 - 1 opgelost met betrekking tot vlotte bereikbaarheid;
 - Groeipremie (1): 1 ongegronde klacht;
 - Ecologie call (1): 1 gegronde en opgeloste klacht met betrekking tot goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

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) en op de steunmaatregel KMO-portefeuille (besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapsbevorderende diensten) omtrent de werking van het elektronisch systeem. Een kleiner aantal klachten had betrekking op de bereikbaarheid van de cel KMO-portefeuille. De ongegronde klachten hadden vooral betrekking op de naleving van de termijnen m.b.t. de storting aan de dienstverlener en de aanvraag van de subsidie.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten is gedaald van 20,8 naar 16,8 dagen. 20 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?

Technologische aanpassingen

Gelet op de voorgaande klachten werden er in 2009 een aantal maatregelen genomen m.b.t. de maatregel BEA, nu kmo-portefeuille en de registratie- en aanmeldingsprocedure voor de digitale steunmaatregelen:

Om de digitale applicaties (kmo-portefeuille, ecologiepremie en groeipremie) optimaal te laten functioneren is de dagelijkse opvolging ervan van essentieel belang. Per digitale steunmaatregel is er een applicatieverantwoordelijke die nauw samenwerkt met de IT-leverancier EDST en onderaannemer Devoteam.

Er wordt maandelijks overleg gepleegd in de vorm van de tripartites (o.a. bespreking onbeschikbaarheden van de applicatie en afspraken i.v.m. verbeterpunten, planning, ...).

Wanneer de applicaties onbeschikbaar zijn, wordt dit telefonisch gemeld via de servicedesk van EDST. Hierdoor wordt het probleem met de hoogste prioriteit behandeld. Met EDST zijn SLA's vastgelegd zodat de onbeschikbaarheden in tijd tot een minimum worden beperkt.

Voor de remediëringen van individuele problemen (data-aanpassingen) en structurele problemen wordt gewerkt met een releasekalender die jaarlijks wordt opgesteld en een planning geeft van de releases over een kalenderjaar.

De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid heeft als doel de administratieve vereenvoudiging, gebruiksvriendelijkheid, transparantie, maar ook de veiligheid van haar applicaties te bewaken en te optimaliseren waar mogelijk.

In 2009 werd aan de inkom-applicatie gesleuteld zodat de registratie- en aanmeldingsprocedure vereenvoudigd werd. Vóór de invoering van de aanmelding via e-id of federaal token van de gemachtigde van een onderneming (E-conomy 2), had een onderneming tot de applicaties toegang met een gebruikersID en paswoord, gegenereerd door de applicaties. Om de veiligheid te verhogen werd overgestapt naar aanmelding via e-id en federaal token via ACM. Voor de ondernemingen die nog over een login en paswoord beschikten diende een migratie te gebeuren naar het nieuwe systeem d.m.v. login en paswoord. Omdat dit voor ondernemingen nogal als omslachtig werd ervaren (vonden toegangscodes niet meer,) werd deze migratieprocedure in april 2009 vereenvoudigd. Deze nieuwe registratie- en aanmeldingsprocedures staan uitgebreid beschreven en geïllustreerd met demo's op de voormelde websites.

Van 1 tot 6 september waren de websites www.vlaanderen.be/ondernemen, www.kmoportefeuille.be, www.vlaanderen.be/ecologiepremie en www.vlaanderen.be/groeipremie tijdelijk onbeschikbaar. Dit om toe te laten de inkom-applicatie te ontkoppelen van de Graydon-databank en te linken aan MAGDA (VKBO). Vanaf begin september 2009 werden door de digitale applicaties kmo-portefeuille, ecologiepremie en groeipremie en de toegangsapplicatie INKOM de nodige ondernemingsgegevens niet langer elektronisch opgehaald vanuit Graydon. Om onze klanten beter te dienen en de administratieve last voor ondernemingen tot een minimum te beperken worden de ondernemingsgegevens vanaf dan automatisch opgehaald worden vanuit het Vlaamse MAGDA-platform (VKBO). Deze databank wordt gevoed door de brondatabanken zoals o.a. KBO en NBB. Deze aanpassing maakt deel uit van het E-conomy 3 – project en heeft als voordeel dat de brongegevens zonder omwegen en in realtime worden binnengehaald. Tevens werd de registratieprocedure voor ondernemingen zonder ondernemingsnummer (bvb vrije beroepen) verfijnd.

Inschakeling van de 1700 voor eerstelijns vragen inzake registratie en aanmelding en de kmo-portefeuille werd opgedreven. Tevens werd in november 2009 de 2de lijn van 1700 opgestart waarnaar ondernemingen worden doorverbonden indien ze applicatiegerelateerde problemen hebben. De 2de lijn staat voornamelijk in voor de begeleiding van de zogenaamde digibeten doorheen de applicaties.

Inhoudelijke aanpassingen

Op basis van de verschillende evaluaties van de bestaande steunmaatregel werd 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. Deze maatregel is in werking getreden op 1 januari 2009.

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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2009 werden de eerste stappen gezet om de klachtenregistratie via een access-applicatie te vervangen door een registratie via het "Document Management Systeem" (DMS) rekening houdend met de voorwaarden m.b.t. de klachtenregistratie opgelegd in de omzendbrief klachtenmanagement (VR nr. 20 van 18/3/2005). Vanaf 2010 zal het proces van klachtenbehandeling ondersteund worden door een digitale werkstroom binnen DMS. Dit moet resulteren in een digitale archivering en digitale opvolging van alle schriftelijke communicatie in het kader van de klachtenbehandeling. Eerdere antwoorden zullen ook snel teruggevonden kunnen worden in de documentendatabanken van het DMS.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 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:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	96 kalenderdagen

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

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

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

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

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

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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
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:	
	mail:	4
	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:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

2 categorieën:

1. Ontevredenheid over behandeling / beslissing in steundossier

Klacht 02/2009 na detailonderzoek deels gegrond, opgelost.

Klacht 03/2009 na detailonderzoek ongegrond, opgelost.

2. Ontevredenheid met de algemene werking van het IWT

Klacht 01/2009, na detailonderzoek deels gegrond, deels opgelost.

Klacht 05/2009, na detailonderzoek ongegrond, opgelost.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Klacht 01/2009

Een consultant in dienst van een beroepsvereniging vroeg via de voogdijminister om uitgenodigd te worden voor de samenwerkingsbijeenkomsten omtrent 'Innovatieve aanbesteding'. Hij diende klacht in over de wijze waarop hij werd bejegend in het telefoongesprek met de IWT-adviseur, en over het uitblijven van een voorstel voor een datum van afspraak.

Het onderzoek van de klacht wees uit dat het ongenoegen over het eerste telefonisch contact te wijten was aan misverstanden in de communicatie. Deze konden opgehelderd worden. Op het moment dat de klacht het IWT bereikte had betrokken IWT-adviseur uit eigen beweging al een vergadering belegd met de klager, deze vergadering leidde tot verdere afspraken tussen de klager en het IWT, overeenkomstig het wettelijk kader en de voor het IWT als Vlaamse Overheidsinstelling geboden politieke onafhankelijkheid.

Klacht 02/2009

Een bedrijfsklant van het IWT diende klacht in ivm een steundossier. De klacht betreft de lange behandelingstijd en het niet akkoord gaan van IWT met de door de aanvrager voorgestelde wijze van invulling van de gestelde voorwaarden. Deze voorwaarden betroffen enerzijds het aantonen dat de zaakvoerders zich effectief konden vrijmaken voor het uitoefenen van de te verrichten steunbare studieactiviteiten, en anderzijds het inzetten van extra bijkomende externe expertise op materiaaltechnisch vlak (waarvoor het IWT een extra budget van € 25.000 voorzag).

Het onderzoek van de klacht wees uit dat zowel de projectaanvraag als het voorstel tot invulling van de gestelde voorwaarden correct werd behandeld en beslist. Echter leek in de mondelinge communicatie een misverstand te zijn ontstaan bij de aanvrager, wat ertoe leidde dat aan de opgelegde voorwaarden niet werd toegekomen. Zowel de aanvrager als IWT toonden goede wil, en er werd alsnog tot een oplossing gekomen zodat de samenwerking in het steuntraject kon voortgezet worden. .

Klacht 03/2009

De aanvrager van een negatief beslist kmo-innovatieproject betwijfelde dat het IWT de informatie uit het aanvraagdocument confidentieel behandelde en verwees hiervoor naar het bestaan van een website waarop de beschrijving van een in april 2009 te lanceren software vermeld werd, die volgens de klacht

zou overeenkomen met de beschrijving in het IWT-aanvraagdocument.

Het onderzoek van de klacht wees uit dat de projectaanvraag correct volgens de geldende procedure werd behandeld met inbegrip van alle vereisten op het vlak van confidentiële behandeling.

Klacht 05/2009

Een consultingbedrijf diende een klacht in betreffende mogelijke concurrentievervalsing door de subsidiëring van een VIS/CO-project.

Het onderzoek van de klacht wees uit dat het concrete project 'collectief onderzoek' geen diensten levert zoals de klager deze aanbiedt. Om tegemoet te komen aan de klager heeft het IWT hem ter overweging gegeven om lid te worden van de gebruikersgroep, volgens de gebruikelijke modaliteiten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Concreet konden meer klachten (4) en vragen om informatie (2) geregistreerd worden dan in het vorige jaar (1). Dit is te wijten aan een verbeterde kennis van het klachtentraject binnen de organisatie en hiermee samenhangend een vlottere doorverwijzing naar de klachtencoördinator.

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

Door de ongeplande langdurige afwezigheid van de klachtencoördinator van het IWT zijn drie klachten met behoorlijke vertraging behandeld. Het IWT gaat daarom in 2010 de vervanging van de klachtencoördinator bij geplande en ongeplande afwezigheid formaliseren, zodat geen klachten meer blijven liggen en de klant een vlotte behandeling van zijn klacht ervaart.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009**



**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 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009	3
2.2	 Afdelingen met klachten	7
2.2.1	Managementondersteunende dienst	7
2.2.2	Arbeidsvoorwaardenbeleid	10
2.2.3	Curriculum	13
2.2.4	Instellingen en leerlingen secundair onderwijs en volwassenenonderwijs	16
2.2.5	Personeel basisonderwijs en centra voor leerlingenbegeleiding	20
2.2.6	Advies en ondersteuning onderwijspersoneel	22
2.2.7	Personeel secundair onderwijs en deeltijds kunstonderwijs	24
2.2.8	Scholen basisonderwijs en centra voor leerlingenbegeleiding	28
2.2.9	Scholen secundair onderwijs en deeltijds kunstonderwijs	30
2.2.10	Hoger onderwijs	33
2.2.11	Volwassenenonderwijs	36
2.2.12	Studietoelagen	40
2.3	 Afdelingen zonder klachten	45
<u>3</u>	<u> Globale evaluatie</u>	<u>46</u>
3.1	 Vaststellingen voor 2009	47
3.2	 Nieuwe ontwikkelingen	
<u>4</u>	<u> BIJLAGEN</u>	<u>48</u>
4.1	 Definitie klacht	48
4.2	 Klachtendecreten	51
4.3	 Aanbevelingen	69
4.3.1	Thematische aanbevelingen voor onderwijs door de Vlaamse Ombudsdienst	69
4.4	 Enkele klachtencoördinatoren/ombudsdiensten	74
4.5	 Klachtencoördinatoren Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming en Agion	76

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 5 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)
- het Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (AKOV)

Het Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (AKOV) is een nieuw intern verzelfstandigd agentschap dat opgericht is bij besluit van de Vlaamse Regering van 24 april 2009. Dit besluit trad in werking op 1 mei 2009.

Het agentschap zal instaan voor alle beleidsaspecten die te maken hebben met de kwaliteit van onderwijs en vorming. Dit gaat zowel om het bepalen van de normen van kwaliteit (bv. eindtermen) als om de opvolging ervan (bv. inspectie). Bovendien zal het agentschap ruimer kijken dan de zuivere onderwijssector: het zal ook het kwaliteitstoezicht verzorgen van de competentiecentra van VDAB en de lesplaatsen van Syntra.

Het agentschap kent momenteel de volgende indeling:

- Curriculum;
- Examencommissie voor het voltijds secundair onderwijs;
- Examencommissie Toelatingsexamen Arts en Tandarts;
- Secretariaat van de Taalexamens;
- NARIC-Vlaanderen (National Academic Recognition Information Centre);
- Onderwijsinspectie.

Deze 5 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 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 EN 2009

Tabel 1: Klachtenbeeld 2004/2005/2006/2007/2008/2009

Kwantitatieve gegevens		2004	2005	2006	2007	2008	2009
Totaal aantal klachten	Totaal	158	119	121	160	219	215
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	143	112	110	156	203	188
	Onontvankelijk	15	7	11	4	16	27
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend						
	Meer dan een jaar voor indiening						1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend				1		
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1					
	Kennelijk ongegrond		1			1	1
	Geen belang	1					
	Anoniem					1	
	Beleid en regelgeving		3	4	1	2	3
	Geen Vlaamse overheid	13	3	7	1	10	20
	Interne personeelsaangelegenheden				1	2	2
Aantal klachten volgens de drager	Brief	104	61	72	119	118	73
	Mail	21	35	29	30	89	117
	Telefoon	28	19	16	9	12	22
	Fax	5	1	1	2		2
	Bezoek		3	3			1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	72	41	49	62	116	108
	Via kabinet	4	6	4	8	12	2
	Via Vlaamse Ombudsdienst	73	48	57	86	72	90
	Via georganiseerd middenveld	1	2	1		6	6

	Andere kanalen	8	22	10	4	13	9
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,44	3,47	3,09	5,1	3,54	4,47
	Mediaan	3,00	1,00	1,00	4	1,00	1,00
	0-10 dagen	84	54	69	107	151	161
	> 10 dagen	4	1	0	8	11	25
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19,52	24,17	25,83	34,45	30,14	27,26
	Mediaan	14,50	20,00	20,00	33,50	25,50	24,00
	0-20 dagen	92	60	62	49	86	82
	21-45 dagen	60	49	53	86	104	91
	46-90 dagen	6	9	4	15	18	13
	>90 dagen	0	1	2	6	8	4
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	57	25	17	48	64	24
	Deels gegrond	30	21	28	35	58	81
	Ongegrond	56	66	65	73	81	56
	Nog niet afgehandeld						25(+2)*
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	79	41	33	69	102	94
	Deels opgelost	7	4	5	6	10	6
	Onopgelost	1	1	7	8	10	5
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	16	14	10	17	28	13
	Te lange behandeltermijn	33	10	9	30	43	43
	Ontoereikende informatieverstrekking	22	13	11	26	24	29
	Onvoldoende bereikbaarheid		1		2		2
	Onheuse bejegening	7	2	2	5	10	5
	Andere	9	6	13	3	17	13

In 2009 werden 215 klachten geregistreerd tegenover 219 klachten in 2008.

(*) 25 klachten werden nog niet afgehandeld bij de afdeling Studietoelagen + 2 klachten werden wél afgehandeld maar er werd geen resultaat en geen ombudsnorm aangeduid.

De belangrijkste drager is voor het eerste de mail tegenover de brief de voorbije jaren; 54,41% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie.

De brief is de tweede belangrijkste drager (33,95%) maar scoort opmerkelijk lager dan de voorbije jaren (53,88% in 2008).

De telefoon als drager is opnieuw gestegen: 10,23% in 2009 t.o.v. 5,4% in 2008.

Het grootste deel van de geregistreerde klachten (50,23%) bereikt de administratie rechtstreeks van de burger. De Vlaamse ombudsdienst is het tweede belangrijkste kanaal met 41,86%.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is met 4,4 dagen licht gestegen (ongeveer één dag) t.o.v. 2008. De mediaan blijft op hetzelfde en tevens laagste niveau nl. 1.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2009 op 27,26 dagen. Een daling t.o.v. 2008 (30,14 dagen) maar toch hoger dan de andere afgelopen jaren. De stijgende trend die zich de vorige jaren doorzette is hierdoor stilgevallen.

Van de 188 ontvankelijke klachten werd van 91 klachten (92,02%) een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen tegenover 93,95% in 2008. Voor 25 klachten is de afhandeling hetzij gebeurd maar de mededeling niet geregistreerd hetzij nog niet gebeurd en de mededeling evenmin gedaan.

Tabel 2: Kerncijfers 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 en 2009

Klachten	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ontvankelijk	143	112	110	156	203	188
Onontvankelijk	15	7	11	4	16	27
Gegronde klachten deels of volledig	87	46	45	83	122	105
Ongegronde klachten	56	66	65	73	81	56
Nog niet afgehandeld	0	0	0	0	0	25
Opgelost deels of volledig	86	45	38	75	112	100
Niet opgelost	1	1	5	8	10	5
Totaal	158	119	121	160	219	215

In 2009 is 14,3% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is bijna verdubbeld t.o.v. vorig jaar en is het hoogste percentage dat gemeten werd sinds 2004.

De reden van onontvankelijkheid was overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (20 klachten). We verwijzen hiervoor voornamelijk naar het klachtenbeeld bij de afdeling Volwassenenonderwijs waar de indieners van klachten nog niet voldoende op de hoogte zijn van de klachtendiensten van de Consortia voor Volwassenenonderwijs en de regionale ombudsdiensten.

Eén klacht was kennelijk ongegrond. In drie gevallen had de klacht betrekking op “beleid en regelgeving”, bij één klacht hadden de feiten betrekking op “meer dan één jaar voor indiening” en twee klachten betroffen “interne personeelsaangelegenheden”.

29,78% van alle geregistreerde ontvankelijke klachten in 2009 werden als ongegrond beschouwd tegenover 39,90% in 2008.

Het aantal gegronde klachten bedraagt 55,85% maar hierbij moeten we rekening houden met 14% van de klachten die nog niet afgehandeld zijn. Hiervoor verwijzen we naar het klachtenbeeld van de afdeling Studietoelagen.

Het aandeel van de onopgeloste klachten van de geregistreerd (deels) gegronde klachten bedraagt 4,76% en neemt nog steeds verder af (8,19% in 2008) maar blijft nog hoog in verhouding tot de jaren 2005 (2,17%) en 2004 (1,14%).

Tabel 3: Ombudsnormen 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 en 2009

Ombudsnormen	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Niet-correcte beslissing	16	14	10	17	28	13
Te lange behandeltermijn	33	10	9	30	43	43
Ontoereikende informatieverstrekking	22	13	11	26	24	29
Onvoldoende bereikbaarheid	0	1	0	2	0	2
Onheuse bejegening	7	2	2	5	10	5
Andere	9	6	13	3	17	13

De ombudsnorm “te lange behandeltermijn” wordt in 2009 - net zoals in 2007 en 2008 - het meest aangeduid, respectievelijk 43 keer (40,95% tegenover 43 keer (35,24%) in 2008). In 2007 werd de norm “behandeltermijn” 30 keer (36,14%) overtreden.

“Ontoereikende informatieverstrekking” komt in 2009 op de tweede plaats (27,69%) gevolgd door “andere” en “niet-correcte beslissing”, beiden 12,38%.

De “top 3” van dit jaar is dus ook weer dezelfde als vorige jaren, hetzij in een licht gewijzigde volgorde.

2.2 AFDELINGEN MET KLACHTEN

2.2.1 MANAGEMENTONDERSTEUNENDE DIENST

1. Tabel 2009

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	25
	Mediaan	25,00
	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	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Managementondersteunende dienst (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Verjaring terugvordering (642)	Deels gegrond	Opgelost	Behandeltermijn

3. Klachtenbeeld

Het aantal klachten (1) is onvoldoende om er een beeld van af te leiden. Het gaat in dit ene geval om een misverstand.

2.2.2 ARBEIDSVORWAARDENBELEID

1. Tabel 2009

		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	8
	Mediaan	8,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	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	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Arbeidsvoorwaardenbeleid (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Knelpuntberoep (612)	Deels gegrond	Opgelost	Andere

3. Klachtenbeeld

Betrokkene studeerde af als bachelor plastische opvoeding – geschiedenis en is werkloos, kaart problematiek aan van knelpuntenberoep.

Het antwoord verwijst naar arbeidsmarktrapport en regeerakkoord waarbij werkomstandigheden en werkzekerheid voor jonge leerkrachten moeten worden verbeterd.

2.2.3 CURRICULUM

1. Tabel 2009

		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	
	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	2
	Mediaan	2,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	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

Curriculum (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Niveau basisonderwijs (543)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

Vraag naar plaats waar klacht kan ingediend worden voor het volgende probleem: de lat ligt te hoog voor kinderen in het basisonderwijs.

2.2.4 INSTELLINGEN EN LEERLINGEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2009

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	1
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	25
	Mediaan	25,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Ten onrechte uitgereikt getuigschrift (592)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

Ten onrechte uitgereikt getuigschrift (volgens klager). Het departement is niet bevoegd om deze klacht te behandelen en de klager werd naar de juiste persoon doorverwezen.

2.2.5 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2009

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	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	
	Mail	2
	Telefoon	1
	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	

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	4,67
	Mediaan	4
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	1
	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	1

2. Inhoud

Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (3)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Dienstverlening (640) (641)	Deels gegrond Deels gegrond	Opgelost Deels opgelost	Andere Behandeltermijn

1	Controle afwezigheid ziekte (677)	Onontvankelijk		
---	-----------------------------------	----------------	--	--

3. Klachtenbeeld

Klacht 640: Deze klacht had te maken met de dienstverlening die volgens de burger niet afdoende was. Hij klaagt over het feit dat in zijn persoonlijk dossier de gegevens met betrekking tot het aantal personen ten laste niet orde waren ondanks het feit dat hij dit herhaaldelijk gemeld heeft aan de “*betrokken diensten*”. Echter, dergelijke wijzigingen moeten door het personeelslid doorgegeven worden aan de school (waarna deze een elektronische zending kan doen) en niet rechtstreeks aan het Agentschap voor Onderwijsdiensten. De burger was dus niet op de hoogte van de rollen van de verschillende partners bij het beheer van zijn persoonlijk dossier. Zijn klacht was dus deels gegrond en werd bijna onmiddellijk opgelost.

Klacht 641: Deze klacht ontvingen we via de directrice van het personeelslid waarover het gaat en heeft betrekking op de behandeltermijn. De directrice klaagt aan dat een personeelslid uit haar school te lang moest wachten vooraleer zij een beslissing ontving in verband met haar aanvraag tot bedreiging door beroepsziekte. De afkeuring van deze aanvraag heeft te lang op zich laten wachten. Deze klacht was deels gegrond en werd deels opgelost.

Klacht 677: Deze klacht werd ingediend door het personeelslid zelf, maar wordt als onontvankelijk beschouwd aangezien het gaat om de toepassing van beleid en regelgeving. Het personeelslid klaagt dat het ziekteverlof dat zij ingediend had voor de verzorging van haar zieke zoon niet aanvaard wordt door het controleorgaan Mensura en bijgevolg ook niet door het Agentschap voor Onderwijsdiensten. Echter, voor dergelijke situaties moet zij gebruik maken van een ander verlofstelsel (zoals voorzien in de reglementering).

4. Realisaties en voorstellen

De eerste klacht kon vermeden worden door een nog duidelijkere communicatie naar de scholen, personeelsleden, etc. met betrekking tot de rol van het Agentschap voor Onderwijsdiensten en de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB (werkstations). In 2009 werd hierover regelmatig uitvoerig gecommuniceerd op verschillende manieren: website, School- en Lerarendirect, werkbezoeken van scholen aan het Agentschap voor Onderwijsdiensten, bezoeken van scholen uit het basisonderwijs door de mensen uit de werkstations, opstellen van een onthaalbrochure voor de nieuwe leerkrachten in het onderwijs, etc.

Er werd binnen de afdeling duidelijk afgesproken dat het belangrijk is dat personeelsleden binnen een redelijke termijn antwoord krijgen wanneer zij een vraag stellen, een aanvraag doen, etc. Voor sommige dossiers is dit echter niet eenvoudig, bijvoorbeeld omwille van de onduidelijkheid van de reglementering. Ook in de opleiding van de nieuwe personeelsleden van de afdeling wordt aandacht geschonken aan een klantvriendelijke dienstverlening met de nadruk op tijdigheid en correctheid, zoals bepaald in de beheersovereenkomst van het Agentschap voor Onderwijsdiensten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Niet van toepassing voor 2009.

De afdeling plant wel om in 2010 de procedure van de klachtenbehandeling opnieuw op te frissen bij de medewerkers van de afdeling.

2.2.6 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2009

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	7
	Mediaan	7,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	38
	Mediaan	38,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	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	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	(494)	Ongegrond		
1	Gegevens aan RSZ (619)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

2.2.7 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2009

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3
	Mail	2
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
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	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0,8
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	5
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	20
	Mediaan	11,00
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	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	2
	Andere	

2. Inhoud

Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (5)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Salaris (471)	Ongegrond		
1	Werking van de school (497)	Gegrond	Onopgelost	Bejegening
2	Cumulatie (544, 573)	Ongegrond		

1	Salaris (546)	Gegronod	Opgelost	Bejegening
---	---------------	----------	----------	------------

3. Klachtenbeeld

In klacht nummer 471 drukt betrokkene zich ontevreden uit over het feit dat hij als directeur via tijdelijk andere opdracht minder loon had getrokken tijdens zijn periode van ziekteverlof. Hij werd hiervoor doorverwezen naar de wetgeving waarin bepaald wordt, dat bij een periode van afwezigheid langer dan 14 opeenvolgende kalenderdagen, de toelage die men ontvangt bij tijdelijk andere opdracht bovenop het gewone salaris wordt stopgezet. De klacht werd hierbij aanzien als ongegrond.

In klacht nummer 497 legt een bezorgde ouder klacht neer tegen een leraar, wegens ongepaste strafmethode tegen zijn zoon. Deze klacht werd als gegronod beschouwd, doch kan het Ministerie van Onderwijs en Vorming deze klacht niet behandelen. Het Ministerie is geen werkgever, wel derdebetalen en kan dus geen standpunt innemen in deze zaak. Het is een materie die opgelost moet worden door de werkgever zijnde de school of inrichtende macht. De klacht heeft dus als status onopgelost.

In klacht nummer 544 is betrokkene ontevreden over het feit dat zijn opdracht in het onderwijs met terugwerkende kracht in bijambt werd gezet. De geldelijke gevolgen gingen pas in vanaf december 2007 rekening houdende met de verjaringstermijn. Het werkstation heeft naar aanleiding van een volledige controle het dossier op punt gesteld en de cumulatiewetgeving hierbij gevolgd, met een terugvordering tot gevolg. Deze klacht wordt bij ons aanzien als ongegrond.

In klacht nummer 546 is het personeelslid ontevreden over de wijze waarop haar dossier werd behandeld qua uitbetaling en juiste gegevensdoorstroom. Wegens laattijdige stopzetting van de school werd betrokkene onterecht verder betaald, waaruit achteraf een terugvordering voortvloeiende en een onterechte pensioendatum zorgde er dan weer voor dat betrokkene geen salaris ontving. Beide zaken werden door de dossierbeheerder behandeld en rechtgezet. De klacht bleek gegronod te zijn en heeft als status opgelost.

Klacht nummer 573 gaat over een dossier waarin het personeelslid de cumulatiewetgeving aankaart, doordat hij enkele uren hierdoor niet uitbetaald werd. Het gaat hier om een ongegronde klacht, daar de wetgeving door de dossierbeheerder correct werd toegepast.

2.2.8 SCHOLEN BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2009

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	4
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	10,8
	Mediaan	11,50
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	4
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	10,83
	Mediaan	11,50
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	6
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (6)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Schrappen onregelmatige leerlingen (692)	Ongegrond		
5	Klacht over het aantal toegekende tolkuren Vlaamse Gebarentaal (696,	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

Er kwam op onze afdeling 1 klacht toe van een basisschool over het schrappen van een leerling door de verificateur. Deze school heeft, na de inschrijving van een nieuwe leerling, voor deze leerling een schoolveranderingsdocument gefaxt naar de oude school van de leerling. De school koos op deze manier voor de procedure van schoolverandering via afgifte tegen ontvangstbewijs. De regelgeving schrijft in dit geval voor dat de nieuwe inschrijving rechtsgeldig is op de eerste schooldag na de datum van het ontvangstbewijs. Aangezien dit ontvangstbewijs gedateerd was op 2 februari 2009, kon de leerling in de nieuwe school niet meetellen als regelmatige leerling voor de telling van de eerste schooldag van februari, zijnde 2 februari 2009, en werd deze leerling aldus door de verificateur geschrapt in de nieuwe school. Hiertegen werd klacht ingediend door de directeur van de nieuwe school. Deze laatste is het niet eens met het feit dat bij een fax de datum van het ontvangstbewijs bepalend is en niet de datum van de fax zelf. Hij vraagt dat de gedateerde fax gelijkgesteld wordt met een aangetekende zending. De klacht was ongegrond.

Op dit verzoek kon niet worden ingegaan, aangezien de in de regelgeving voorziene procedure voor alle scholen op een eenvormige manier wordt toegepast. De klacht was ongegrond.

Er werden 5 klachten behandeld over de toekenning van speciale onderwijsleermiddelen, meer specifiek over de toekenning van tolkuren Vlaamse Gebarentaal. De klacht was telkens afkomstig van ouders, die het pakket tolkuren voor hun kind(eren) ontoereikend vinden. Daarnaast betrof de klacht ook telkens het feit dat er bij herverdeling van de in januari opnieuw beschikbare tolkuren geen extra tolkuren werden toegekend aan hun kind(eren). Deze herverdeling in januari was echter bedoeld voor leerlingen, studenten en cursisten die wegens het laattijdig indienen van de aanvraag geen recht hadden op tolkuren tijdens het eerste semester, maar die wel in aanmerking komen voor tolkuren Vlaamse Gebarentaal voor de tweede helft van het school-/academiejaar. De klachten waren ongegrond.

4. Realisaties en voorstellen

Naar aanleiding van onder andere de behandeling van de klachten daaromtrent, werd de procedure voor de herverdeling van opnieuw beschikbaar gekomen tolkuren Vlaamse Gebarentaal aangepast. Hierbij werd duidelijk beschreven wat ouders en scholen moeten doen om voor de toekenning van extra tolkuren in aanmerking te komen. Deze vernieuwde en duidelijk transparante procedure werd opgenomen in de omzendbrief over de ondersteuning van leerlingen en studenten met een auditieve handicap in het gewoon secundair en hoger onderwijs. De procedure werd dus meteen verbeterd en gepubliceerd zodanig dat ouders en scholen meer duidelijkheid verkregen over de werkwijze voor het nieuwe schooljaar 2009-2010.

2.2.9 SCHOLEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2009

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	14,25
	Mediaan	12,50
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	3
	Andere	

2. Inhoud

Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (4)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Gelijkwaardigheid buitenlands diploma (524)	Ongegrond		
1	Klacht i.v.m. examen dierenverzorging (587)	Ongegrond		

1	Gelijkwaardigheid buitenlands diploma (620)	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening
1	Uitoefenen van een job (597)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

Klacht 524: aanvraag tot onderzoek van gelijkwaardigheid Fins diploma “gehandicaptenverzorger” aan het Vlaams secundair onderwijs. Conclusie: AgODi: opleiding situeert zich op post-secundair niveau, geen equivalent in secundair onderwijs in Vlaanderen.

Klacht 587: verzoeker betwist examenvragen “Dierenverzorgtechnieken” omdat het leerplan van het zesde jaar niet gevolgd zou geweest zijn. Het correcte antwoord op een paar examenvragen zou ook voor discussie vatbaar zijn. De verzoeker brengt verschillende concrete voorbeelden aan. Antwoord examencommissie: klacht niet ontvankelijk omdat er geen enkele onregelmatigheid werd vastgesteld. Na grondig onderzoek en een motivering van de juryleden werd de aanklacht tot het niet nakomen van het leerplan door geen enkel valabel argument ondersteund.

Klacht 597: verzoeker dacht in aanmerking te komen voor een functie als preventiemedewerker in een JoJo-startbaan. De doelgroep voor deze functie zijn echter jongeren tussen 18 en 26 jaar die niet in het bezit zijn van een diploma secundair onderwijs. De bedoeling van dit startbaanproject is jongeren tijdens deze betrekking beroepsrelevante opleidingen te laten volgen en ook hun diploma secundair onderwijs te laten behalen.

Verzoeker kwam niet in aanmerking gezien hij een diploma secundair onderwijs én een A2-diploma opvoeder bezit.

Klacht 620: erkenning Filippijns diploma. Klacht over verwisselde namen bij ingediend dossier. Werd opgelost. Enkel erkenning toegestaan voor lager secundair onderwijs. Hogere erkenningen niet toegestaan.

2.2.10 HOGER ONDERWIJS

1. Tabel 2009

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	13
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	10
	Onontvankelijk	3
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	3
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	7
	Mail	6
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	5
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	5
	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	0,4
	Mediaan	
	0-10 dagen	5
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	23,54
	Mediaan	12,00
	0-20 dagen	9
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	5
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	5
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Inhoud

Hoger Onderwijs (13)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
3	Informatieverstrekking (493)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
	Informatieverstrekking (606)	Ongegrond		
	Informatieverstrekking (607)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
3	Behandeltermijn (608)	Gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
	Behandeltermijn (634)	Ongegrond		
	Behandeltermijn (635)	Gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
7	Andere (604)	Ongegrond		
	Andere (605)	Ongegrond		
	Andere (632)	Ongegrond		
	Andere (633)	Ongegrond		
	Andere (674)	Gegrond	Opgelost	Andere
	Andere (675)	Ongegrond		
	Andere (676)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

De afdeling Hoger Onderwijs (AHOVOS) ontving in 2009 in totaal dertien klachten. Eén klacht ging over informatieverstrekking (607). Betrokkene ontving meer gedetailleerde informatie zodat deze klacht snel opgelost was. Zeven andere klachten werden ondergebracht in de categorie 'andere'. Deze gingen o.a. over uitbetaling Vlaamse korting bedrijfsvoorheffing (604), terugvordering van wedde (605), niet ontvangen wachtgeld (632), foutieve inschrijving door een hogeschool (633), communicatiestoornissen bij doorsturen van inschrijvingsbewijzen vanuit de hogescholen naar de kinderbijslagfondsen (674-675) en als laatste een door de instelling zelf foutieve registratie van een student in DHO (676). Alle klachten werden vóór de verplichte antwoorddatum opgelost en het resultaat werd schriftelijk en/of elektronisch aan de klager overgemaakt.

De overige vijf klachten waren gericht aan Naric-Vlaanderen. Drie klachten gingen over de behandeltermijn van dossiers (608-634-635). De andere twee klachten gingen over informatieverstrekking. Eén klager vond dat de bekwaamheidsattesten onvoldoende informatie inzake lesbevoegdheid bevatten (493). De andere klager kon niet akkoord gaan met het feit dat er op basis van zijn buitenlands diploma geen attest 'toegang tot het hoger onderwijs in Vlaanderen' kon afgeleverd worden (606).

Vanaf 1 september 2009 registreerde de afdeling Hoger Onderwijs geen klachten meer aangezien Naric-Vlaanderen sindsdien ressorteert onder het Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (AKOV).

2.2.11 VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2009

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	25
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	21
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	1
	Geen Vlaamse overheid	17
	Interne personeelsaangelegenheden	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	24
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	22
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2,08
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	25
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	33,72
	Mediaan	8,00
	0-20 dagen	18
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	
	>90 dagen	3
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (25)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
21	<i>Geen bevoegdheid afdeling VWO</i>			
	Klacht tegen leraar (457)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen leraar (496)	Onontvankelijk		

	Klacht tegen leraar (593)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen leraar (603)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen leraar (618)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen leraar (644)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen directie (453)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen directie (588)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen directie (598)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen directie (610)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen directie (611)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen directie (614)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen directie (663)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen directie (664)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen andere instelling (559)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen andere instelling (590)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen andere instelling (624)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen andere instelling (665)	Onontvankelijk		
	Klacht over inschrijvingsgeld (594)	Onontvankelijk		
	Klacht over inschrijvingsgeld (599)	Onontvankelijk		
	Klacht over inschrijvingsgeld (643)	Onontvankelijk		
2	Studieaanbod CVO (480)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
	Studieaanbod CVO (512)	Deels gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Wedde leerkracht CVO (566)	Gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Niveau diploma (662)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking

3. Klachtenbeeld

In 2009 werden 25 klachten geregistreerd waarvan 21 onontvankelijke klachten. Van de 4 klachten die wel ontvankelijk waren, waren er 3 gegronnd en 1 deels gegronnd. De 4 klachten hebben betrekking op het Secundair Volwassenenonderwijs of het Hoger Beroepsonderwijs voor volwassenen.

In 2009 werden er geen klachten ingediend met betrekking tot de sector Basiseducatie. Ook ten aanzien van het in afbouw zijnde BIS zijn er geen klachten meer binnengekomen.

De onderwerpen van de 4 ontvankelijke klachten variëren van het ontbreken van onderwijsbevoegdheid voor het inrichten van een opleiding, het niet in aanmerking nemen van gepresteerde diensten bij de berekening van de anciënniteit tot de wijziging van de waarde van een diploma omwille van het HBO-decreet.

Bij de 4 gegronde of deels gegronde klachten werd de ombudsnorm 'informatieverstrekking' 3 keer geschonden en in 1 geval was de ombudsnorm 'niet-correcte beslissing' geschonden.

De onontvankelijke klachten zijn voornamelijk klachten van cursisten tegen leraren of tegen de directie van de Centra voor Volwassenenonderwijs bvb. klachten tegen het stopzetten van een

opleiding, klachten over het niet terugbetalen van inschrijvingsgelden, klachten over de pedagogische aanpak, ...

De indieners van de klachten werden steeds op de hoogte gebracht van het feit dat de Afdeling Volwassenenonderwijs niet meer bevoegd is om in de betrokken materie op te treden. De indieners werden steeds doorverwezen naar de ombudsdienst van het Consortium waaronder het betrokken CVO ressorteert.

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

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

- 14 klachten konden afgehandeld worden binnen 10 dagen;
- 4 klachten konden afgehandeld worden binnen 20 dagen;
- 4 klachten konden afgehandeld worden binnen 30 dagen;
- 3 klachten hadden om diverse redenen een langere behandeltermijn.

De meerderheid van de klachten (24) kwam binnen via e-mail. Opnieuw werd de grote meerderheid van de klachten (24) rechtstreeks ingediend door de burger. Slechts 1 klacht kwam binnen via de Vlaamse Ombudsdienst en 1 klacht werd gelijktijdig ingediend bij de Afdeling Volwassenenonderwijs en het kabinet van de Minister van Onderwijs en Vorming.

4. Realisaties en voorstellen

Klachtnummer 566 heeft geleid tot een aanpassing van de regelgeving. Voortaan komen de diensten gepresteerd bij de Vlaamse Vereniging voor Ontwikkelingssamenwerking en Technische Bijstand (VVOB) in het buitenland, in aanmerking voor de berekening van de geldelijke anciënniteit van het onderwijspersoneel.

Het grote aantal onontvankelijke klachten (21 op 25) is toe te wijzen aan het feit dat de cursisten nog steeds onvoldoende op de hoogte zijn van het bestaan van de Consortia voor Volwassenenonderwijs en de regionale ombudsdiensten. Reeds in het jaarverslag van 2008 werd als aandachtspunt opgenomen dat er moet nagedacht worden hoe er een grotere kenbaarheid kan gegeven worden aan de regionale ombudsdiensten.

Ondanks het feit dat de Afdeling Volwassenenonderwijs in 2009 een vernieuwde website lanceerde waar ook verwezen wordt naar de taak van de consortia en de ombudsdiensten, blijft er dus grote onduidelijkheid bestaan. De Afdeling Volwassenenonderwijs zal dus ook in 2010 werk moeten maken van een grotere kenbaarheid en rol van de ombudsdiensten naar het brede publiek toe.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Er zijn in de Afdeling Volwassenenonderwijs geen wijzigingen aangebracht aan de procedure. Zoals reeds eerder beschreven worden indieners van onontvankelijke klachten systematisch doorverwezen naar de juiste instantie.

2.2.12 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2009

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	150
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	150
	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	54
	Mail	74
	Telefoon	19
	Fax	2
	Bezoek	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	72
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	69
	Via georganiseerd middenveld	6
	Andere kanalen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,94
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	120
	> 10 dagen	21
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	28,64
	Mediaan	31,00
	0-20 dagen	37
	21-45 dagen	77
	46-90 dagen	11
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	16
	Deels gegrond	69
	Ongegrond	38
	Nog niet afgehandeld	25 (+2)*
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	76
	Deels opgelost	5
	Onopgelost	4
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	12
	Te lange behandeltermijn	38
	Ontoereikende informatieverstrekking	20
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	2
	Andere	11

(*) 25 klachten werden nog niet afgehandeld bij de afdeling Studietoelagen + 2 klachten werden wél afgehandeld maar er werd geen resultaat en geen ombudsnorm aangeduid.

2. Inhoud

Studietoelagen (150)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
18	Terugvorderingen			
	562, 661, 688, 689, 702, 704, 716	Ongegrond		
	489, 580, 684	(Deels) gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing
	529, 569			Informatieverstrekking
	438			Andere
	424	Ongegrond		
	466, 509, 560, 685			
63	Behandelingstermijn			
	511, 534, 542, 589, 645, 730	Ongegrond		
	505, 506	Gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing
		Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
	439, 447, 461, 499, 504, 507, 517, 518, 521, 523, 528, 530, 531, 535, 536, 537, 538, 539, 547, 548, 550, 551, 553, 558, 561, 568, 571, 576, 577, 581, 583, 647, 649, 690, 706, 708, 731	(Deels) gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
	522, 532, 584, 705, 709	Deels gegronnd	(Deels) opgelost	Informatieverstrekking
	563	Deels gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing
	549, 555	Deels gegronnd	Opgelost	Bereikbaarheid
	460, 502, 513, 514, 527, 687, 691, 719			
	653, 703	(Deels) gegronnd	Niet opgelost	Behandeltermijn
9	Niet aangekomen aanvragen			
	533, 626, 651, 657	Ongegrond		
	628	Deels gegronnd	Opgelost	Andere
	630, 631			
	638	Deels gegronnd	Opgelost	
	660	Deels gegronnd	Deels opgelost	Andere
1	Te laat ingediende aanvragen			
	686	Ongegrond		
18	Afwijzing studietoelage			
	554, 556, 570, 572, 574, 578, 579, 636, 652, 658, 720, 722, 726	Ongegrond		
	451, 463, 557	Deels gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
	448, 500			

5	Uitbetaling op een foutief rekeningnummer			
	490	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
	501, 552	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
	723	(Deels) gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
	729			
2	Bejegening			
	452, 467	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening
12	Informatieverstrekking			
	468, 532, 540, 550, 584, 705, 709	Deels gegrond	(Deels) opgelost	Informatieverstrekking
	582	Gegrond	Opgelost	Andere
	725, 728	Ongegrond		
	510, 719			
26	Andere			
	o.a. nog geen toelage ontvangen, betwisting berekening toelage, aanvraag voor buitenlandse studies (1), privacy (1), kritiek op de toekenning van studietoelage, problemen bij de online aanvragen...			

Opmerking bij bovenstaande tabel: sommige klachten behoren tot verschillende categorieën.

3. Klachtenbeeld

De afdeling Studietoelagen behandelde in 2008 in totaal 150 klachten, ongeveer hetzelfde aantal dan in 2008. De klachten zijn verspreid over verscheidene categorieën. We hebben de, voor onze afdeling, belangrijkste categorieën meer gedetailleerd weergegeven.

Het grootste aantal klachten gaat over de behandelingstermijn. 61 klachten vinden we terug in deze categorie. In 2008 waren er dit 38. Die is naast de enorme toevloed aan ingediende dossiers bij het begin van het school- en academiejaar, voornamelijk te wijten aan de kinderziektes die gepaard gingen met de verdergaande automatisering van onze dossierverwerking. Deze automatisering laat echter toe, ondanks de kinderziektes, aanvraagdossiers sneller en efficiënter af te handelen dan in het schooljaar 2008-2009.

De categorie terugvorderingen telt het tweede grootste aantal klachten, namelijk 18, waarvan 8 ongegrond en een viertal nog niet behandeld.

Door een intensievere samenwerking met de studentenvoorzieningen en met de afdeling Hoger Onderwijs zijn er minder problemen rond studiegegevens. We spelen nu korter op de bal. Door een ruimere toegang tot de gegevens in DHO kunnen we meteen de punten in de leefeenheid correct bepalen. Daardoor zijn de klachten in deze categorie verminderd. De andere categorieën zijn, in dalende volgorde van het aantal klachten:

- De afgewezen studietoelage: 15 klachten

- Informatieverstrekking: 12 klachten - het gaat hier ofwel over geen verkregen duidelijke informatie of geen reactie op een vraag naar informatie
- Online indienen van aanvragen - slechts een minderheid
- Bejegening: 2 klachten

4. Realisaties en voorstellen

Meer wisselwerking tussen intake en dossierbehandeling

De afdeling streeft ook naar een vlotte inzetbaarheid van haar personeelsleden en het vergroten van de wisselwerking tussen intake en dossierbehandeling. Concreet betekent dit dat nieuwe dossierbehandelaars beginnen bij de intake, ook opleiding intake volgen om na verloop van tijd bij dossierbehandeling te worden ingezet. Het grote voordeel is dat iedereen op de afdeling zich bewust wordt van het feit dat een vlotte dossierbehandeling maar kan als de intake vlot verloopt; dat er wederzijds begrip is voor de takenpakketten maar vooral dat het bewustzijn dat iedereen zijn of haar steentje bijdraagt tot een tijdige en correcte dossierbehandeling vanuit welk takenpakket dan ook. Op deze manier kan de afdeling op korte termijn ook gemakkelijker de piek van aanvragen die zich manifesteert bij het begin van het schooljaar aanpakken.

Betere werking van het klachtenmeldpunt

Tegelijkertijd met een personeelsswissel op het klachtenmeldpunt is ook een nieuwe aanpak ingevoerd. De burger die telefonisch zijn beklag wil doen, wordt meteen geholpen, in die zin dat hij meteen een antwoord krijgt, waarvan hij op verzoek ook een schriftelijke bevestiging kan krijgen.

Meer opleiding, meer documentatie

De afdeling verzorgt ook regelmatig opleidingen voor haar personeelsleden, dit gebeurt vraag-en aanbodgestuurd. Concreet betekent dit dat dossierbehandelaars thema's kunnen voorstellen waarover zij uitleg en/of documentatie willen krijgen. Anderzijds betekent dit dat de vormingsthema's ook vastgelegd worden op basis van de resultaten van de maandelijkse kwaliteitscontroles, cfr. infra. De afdeling beschikt ondertussen over een goed uitgewerkt documentatiesysteem waarvan de basis aangereikt is door de Vlaamse Infolijn.

Kwaliteitscontrole

De afdeling is in 2009 ook gestart met maandelijkse kwaliteitscontroles. Alle processen worden hierbij tegen het licht gehouden, met als grote parameters: tijdigheid en correctheid van de dossierverwerking.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2009 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Stafdiensten;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Ondersteuningsbeleid;
- afdeling Instellingen en Leerlingen Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs;
- afdeling Internationale Relaties Onderwijs;
- 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.

Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2009

Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten niet is toegenomen in vergelijking met vorig jaar (219 klachten in 2008 tegenover 215 klachten (-1,83%) in 2009).

Afdelingen met klachten

12 van de 22 afdelingen (inclusief Agion en AKOV) 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.

Kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Voor de tweede maal zijn het meest aantal klachten rechtstreeks via de burger binnengekomen (2008: 52,9%, 2009: 50,23%). In tegenstelling tot de vorige jaren waar het grootste aandeel van de klachten altijd via de Vlaamse ombudsdienst binnenkwam.

Ontvangstmelding

Bij 13,48% van de geregistreerde klachten werd geen ontvangstmelding verstuurd (2008: 26%). Bij 74,88% 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 4,47 dagen in vergelijking met 3,54 dagen in 2008, licht gestegen.

Mededeling beslissing

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de mededeling van de beslissing ligt voor 2009 op 27,26 dagen. Dit is een daling t.o.v. vorig jaar met ongeveer 3 dagen. Een dalende trend is ingezet maar het aantal dagen blijft nog hoog in vergelijking met 2004: 19,52 dagen.

Bij 80,46% van de klachten gebeurde de mededeling van beslissing binnen de 45 dagen. Bij 25 klachten werd de mededeling nog niet gedaan. Bij 24 hiervan heeft de mededeling van beslissing reeds de 45 dagen overschreden.

Resultaat

Het aantal (deels) gegronde klachten bedraagt 55,85% (105 klachten) en is met bijna 10% gedaald in vergelijking met 2008: 122 klachten of 60,09%.

Het aantal ongegronde klachten is verder gedaald en bedraagt nu 29,78% t.o.v. 39,90% in 2008 (46,79% in 2007).

Maar ook hier moeten we rekening houden met de 25 klachten die nog niet behandeld zijn en dus de vergelijking met de cijfers van vorige jaren met de nodige omzichtigheid interpreteren.

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.

In 2009 werd een evaluatie gemaakt van de werking van het klachtenmeldpunt aan de hand van een eigen registratie van de captatie van klachten, vragen en meldingen én een bevraging van de klachtencoördinatoren van het departement. De bedoeling was de werking van het klachtenmeldpunt verder optimaliseren en daarnaast de beleidsondersteuning stofferen met de output van een klachtenmanagement.

Als conclusie hieruit kunnen we het volgende stellen:

De doelstelling van het Klachtendecreet om op basis van goede eerstelijns klachtenbehandeling de dienstverlening aan de burger en de werking van de bestuursinstelling te optimaliseren blijft prioritair en wordt binnen het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming unaniem gedragen.

Een degelijke en volledige klachtenregistratie blijft dan ook zeer belangrijk om een volledig en betrouwbaar klachtenbeeld te hebben en waartoe de klachtencoördinatoren zich dan ook blijven engageren.

De klachtencoördinatoren van het departement zouden graag een doorstroming zien van de klachten die de agentschappen ontvangen. Zodoende kan vanuit het departement deze input gebruikt worden als beleidsondersteuning m.b.t. het klachtenmanagement.

Voor 2010 willen we dan ook zicht krijgen op de klachten die de agentschappen ontvangen voor een nog betere beleidsondersteuning en -evaluatie.

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 manifeeste 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 voorbijwerking 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 opvallen 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 (1999-2008)

2008

AANBEVELING 2008-20

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Studietoelagen, moet betwistingen van de studiegegevens in de Databank Hoger Onderwijs op een vlotte manier kunnen uitklaren, door een betere coördinatie met de onderwijsinstellingen.

AANBEVELING 2008-21

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of er, bij de beoordeling van het recht op studietoelage, in het jaar van een feitelijke scheiding al alleen rekening kan worden gehouden met het inkomen van de nog niet wettelijk gescheiden ouder, bij wie de leerling/student zijn hoofdverblijfplaats heeft.

AANBEVELING 2008-22

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Scholen Secundair Onderwijs, moet voor aanvragers die als politiek vluchteling niet over de nodige documenten beschikken, nagaan of een aangepaste procedure een onderzoek mogelijk maakt van de aanvraag tot gelijkwaardigheid van het buitenlandse diploma secundair onderwijs. NARIC heeft zo'n speciale procedure voor gelijkwaardigheidsaanvragen hoger onderwijs.

AANBEVELING 2008-23

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten, moet terugvorderingen van wedden met de nodige redelijkheid en in overleg met de betrokkenen uitvoeren. Goede richtlijnen en een actieve informatieverstrekking zijn daarbij aangewezen.

AANBEVELING 2008-24

De Vlaamse overheid, en met name GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, en de andere onderwijsnetten moeten een klachtenbehandeling bieden die laagdrempelig is en die soepel en klantvriendelijk inspeelt op ontevredenheid bij ouders. Procedures zijn een hulpmiddel om die klachtenbehandeling te structureren maar mogen geen obstakel worden voor een efficiënte inhoudelijke behandeling van klachten.

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 beurstarif 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, Frankrijk

Tel: (33)388.17.23.13

Fax: (33)388.17.90.62

www.ombudsman.europa.eu

Federale ombudsdienst

Guido Schuermans, federale ombudsman

Hertogstraat 43

1000 Brussel

Tel: 0800/999.62 of 02/289.27.27

info@federaalombudsman.be

www.federaalombudsman.be

Vlaamse ombudsdienst

Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim

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	02/553.88.49	2B03	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	Ellen Vercruyssen	02/553.94.72	4B74	ellen.vercruyssen@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	Martien Van Bignoot	02/553.90.13	3AB01	martien.vanbignoot@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	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	2A10	pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers
Coördinatie agentschap	Caroline Van Brabant	02/553.94.53	4B09	caroline.vanbrabant@ond.vlaanderen.be	

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS EN STUDIETOELAGEN

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Hoger Onderwijs	Christel De Coorde	02/553.97.08	6A08	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	Katelijne Janssens	02/553.86.07	1A14	katelijne.janssens@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering leerlingen, studenten en cursisten
Coördinatie agentschap	Ann Bronselaer	02/553.97.90	6C10	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 KWALITEITSZORG IN ONDERWIJS EN VORMING

	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
	Latifa El Marnissi	02/553.91.42	5B11	latifa.elmarnissi@ond.vlaanderen.be	Curriculum, examencommissie voor het voltijds secundair onderwijs, examencommissie toelatingsexamen arts en tandarts, secretariaat van de taalexamens, NARIC-Vlaanderen, onderwijsinspectie

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 2009
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 2009

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 (hierna genoemd GO!) 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 administratieve en pedagogische diensten. Hier worden de strategische beslissingen genomen in verband met het GO!. Het Bijzonder Decreet regelt ook de bevoegdheidsverdeling tussen de drie bestuursniveaus. Volgens de decretale bepalingen liggen de residuaire bevoegdheden bij de raden van bestuur van de scholengroepen.

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) 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 basisvereisten betreffende klachtenbehandeling in overeenstemming met het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.

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;

- de individuele klachtendossiers behandeld door de centrale diensten;
- de individuele klachtendossiers behandeld door de scholengroepen;
- de werkingsverslagen van de 28 scholengroepen over hun klachtenbehandeling;
- het verslag van de klachtencoördinatie voor het jaar 2008.

Het jaarverslag situeert zich binnen de toepassing van het Klachtdecreet van 1 juni 2001. De rapportage beperkt zich dan ook tot de klachten die onder de toepassing van dit decreet vallen. Klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie bijvoorbeeld 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:

- de correcte informatie en advies over de toepassing van het Klachtdecreet van 1 juni 2001 en de klachtenprocedure binnen het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap;
- een correcte doorverwijzing van de klager naar de klachtenbehandelaar;
- de 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;
- de 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!;
- de 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 (26 november 2009).

Belang van het klachtenmanagement in het GO!

- Klachtenmanagement is door het Klachtdecreet 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 dan ook één 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. Het doel van klachtenmanagement is dat klachten die leven zoveel mogelijk worden geuit en direct op de juiste plaats in de organisatie terecht komen. Aan klachten die worden gemeld valt iets te doen, klachten die niet worden gemeld gaan een eigen leven leiden en berokkenen schade aan de organisatie.

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

1 Statistische gegevens

Totaal aantal klachten behandeld door het centrale niveau	16
--	----

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	12
	telefoon:	2
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via de centrale diensten GO!	10
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	2

Aantal onontvankelijke klachten:		15
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ander onderwijsnet	6
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	6
	Kennelijk ongegrond	1
	Personeelsaangelegenheden	2

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

2 Klachtenbeeld 2009

De centrale administratieve diensten van het GO! behandelden in 2009 zelf 16 klachten.

Voorts werden er 21 klachten, met akkoord van de klager, of ingeval de klager zelf ook al de scholengroep had gecontacteerd, doorgestuurd naar de scholengroepen. Voor 31 klachten werden betrokkenen doorverwezen naar de scholengroepen. In 24 gevallen vermeldden de klagers niet over welke school het ging en was de betrokken scholengroep dus niet gekend. Ook hier werden de klagers geïnformeerd over de te volgen procedure.

Alle klachten werden binnen de 45 dagen afgehandeld. Net als in 2008 werd binnen de principes van het Klachtdecreet geen enkele klacht als gegrond gekwalificeerd.

2.1 Niet-ontvankelijke klachten

Van de 16 behandelde klachten waren er 15 niet ontvankelijk. Hiervan gingen 6 klachten over een ander onderwijsnet.

De centrale diensten ontvingen van een vakorganisatie ook 2 klachten over de werking van de centrale diensten. Deze klachten zijn niet ontvankelijk omdat ze kaderen in de toepassing van de regelgeving met betrekking tot het statuut voor het personeel in onze instellingen. Er werd wel in het antwoord ingegaan op alle elementen die aanleiding hebben gegeven tot deze klachten.

Een specifieke categorie vormen de klachten naar aanleiding van de beslissing van de Raad van het GO! tot het invoeren van een verbod op het dragen van levensbeschouwelijke kentekens.

Op 11 september 2009 besliste de Raad van het GO! tot het invoeren van een verbod op het dragen van levensbeschouwelijke kentekens. Het GO! ontving per e-mail 6 klachten over deze beleidsbeslissing. Van deze 6 klachten waren er 4 klachten waarvan de naam en adres van de klager bekend waren. Hoewel overeenkomstig de bepalingen van het klachtdecreet van 1 juni 2001 de klachtenprocedure niet van toepassing is op klachten over het gevoerde beleid, werd ervoor geopteerd om deze klachten toch binnen de 45 dagen te behandelen en aan betrokkenen een antwoord op hun grieven te bezorgen. Aan de 4 betrokken wiens naam en adres bekend waren, werd toelichting gegeven over de motieven van deze beslissing en de manier waarop ze tot stand gekomen is.

Daarnaast ontving het GO! ook 1 klacht over de aanwezigheid van aparte kleedkamers voor moslimmeisjes in een van haar scholen. Deze klacht werd in samenwerking met de scholengroep behandeld. In het GO! zijn geen aparte kleedkamers voor wie dan ook. Alle faciliteiten die een school ter beschikking stelt, zijn voor alle leerlingen. De klacht werd dan ook gekwalificeerd als kennelijk ongegrond.

Het GO! besteedt ook aan de niet-ontvankelijke klachten de nodige aandacht en tracht aan de indiener van de klacht zoveel mogelijk informatie te geven.

2.2. Ontvankelijke maar niet gegronde klacht over de procedure om te kandideren voor een tijdelijke aanstelling in het GO!

Een kandidaat-tijdelijke klaagde over het feit dat zij een geldige kandidatuur had ingediend maar niet gecontacteerd werd door de scholen waarvoor zij zich kandidaat stelde. In dit geval raadden 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.

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. Bij deze klachten wordt aangeduid of ze doorverwezen of doorgestuurd worden naar de scholengroepen. 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

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.

De klachten over de procedure kandideringen werden rechtstreeks 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 klachten dat door de centrale diensten worden behandeld is er geen uitgeschreven interne procedure voorzien. Er vindt wel steeds overleg plaats tussen de centrale klachtencoördinator en de betrokken diensten.

Om een vlotte doorverwijzing van de klachten van burgers naar de scholengroepen te verzekeren, werkt de klachtencoördinator momenteel een interne procedure uit.

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

1 Statistische gegevens

Totaal aantal klachten (ontvankelijke + onontvankelijke):	215
--	-----

Aantal klachten volgens de drager <i>Meerdere dragers zijn mogelijk.</i>	brief:	82
	mail:	38
	telefoon:	13
	fax:	1
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen <i>Meerdere kanalen zijn mogelijk.</i>	rechtstreeks van burger:	117
	via de centrale diensten GO!:	21
	via Vlaamse Ombudsdienst:	16
	via georganiseerd middenveld:	6
	andere kanalen:	7

Aantal onontvankelijke klachten:	67
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid <i>In een enkel geval werden meerdere redenen aangeduid.</i>	Al eerder klacht ingediend over dezelfde feiten:	2
	Feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht:	2
	Ander jurisdictioneel beroep aanhangig:	3
	Kennelijk ongegrond:	6
	Geen belang:	5
	Anoniem:	16
	Beleid en regelgeving:	3
	Interne personeelsaangelegenheden - klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie:	33

Aantal ontvankelijke klachten:	148
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten behandeld binnen de termijn van 45 dagen	0-45 dagen:	145
	meer dan 45 dagen:	3

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd / deels gegronnd:	93
	ongegronnd:	55

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	72
	deels opgelost:	15
	Onopgelost of nog in behandeling:	6

Indeling van de ontvankelijke klachten in inhoudelijke categorieën	gegrond / deels gegrond	ongegrond	totaal
over het beleid in de instelling	10	6	16
over de werking van de instelling	12	2	14
over een handeling, beslissing of houding van de directie	21	7	28
over een tucht- of ordemaatregel	3	8	11
over het verloop van een beroepsprocedure	9	6	15
over pesterijen op school	7	6	13
over het niet uitreiken van een getuigschrift	2	1	3
over de informatieverstrekking door de school	8	3	11
over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	5	7	13
over schooloverlast (door burens bijv.)	2	1	3
over een handeling, beslissing of houding van een personeelslid	16	2	18
over een relationeel probleem tussen leerkracht en ouder	1	0	1
over een relationeel probleem tussen leerkracht en leerling	2	4	6
over zorg en begeleiding van leerlingen	6	2	8
over materiële aangelegenheden	3	1	4
over financiële aangelegenheden	6	7	13
over veiligheid	1	0	1
over hygiëne	0	2	2
over leerlingenvervoer	1	0	1
over diefstal op school	2	0	2

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. Een klacht kan dan ook gaan over meerdere problemen.

Toetsing van de gegronde klachten aan de ombudsnormen

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	28
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	17
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	25

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	4
Gelijkheid en onpartijdigheid:	5
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	2
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	2
Vlotte bereikbaarheid:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	9
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
Redelijke behandeltermijn:	3
Efficiënte coördinatie:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

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

2 Klachtenbeeld 2009 – Kwantitatieve analyse

2.1 Inzameling van de gegevens

De cijfergegevens opgenomen onder punt 1 zijn gebaseerd op de gegevens die ter beschikking zijn gesteld door de scholengroepen.

Aan de scholengroepen werd een vragenlijst bezorgd om de rapportage op een uniforme manier te laten verlopen. Deze vragenlijst werd opgemaakt aan de hand van het sjabloon dat door de Vlaamse Ombudsdienst ter beschikking wordt gesteld. Naast cijfergegevens wordt gepeild naar hun realisaties en mogelijke verbetervoorstellen. Enkel de gegevens over de klachtenbehandeling op het niveau van de scholengroepen werden opgevraagd. Over klachten die op informele wijze onmiddellijk door de directies werden afgehandeld, hoefde niet te worden gerapporteerd. Als de scholengroepen gebruik maakten van het door de centrale diensten ter beschikking gestelde klachtenformulier, werden deze formulieren ook opgevraagd.

In tegenstelling tot het jaar 2008 werd ditmaal uitdrukkelijk gevraagd naar de aantallen beroepsschriften tegen uitgereikte B- en C-attesten en beroepsschriften tegen definitieve uitsluitingen. In 2008 bleken immers een groot aantal ontvankelijke klachten eigenlijk beroepsschriften tegen voornoemde beslissingen te zijn. Deze beroepsschriften werden behandeld binnen de wettelijk voorziene procedure door een beroepscommissie op het niveau van de scholengroep en dus niet volgens de principes van het Klachtdecreet. Dit was in 2008 zeker het geval voor 14% van het aantal ontvankelijke klachten.

Ook het aantal klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie werd uitdrukkelijk opgevraagd zodat deze klachten niet mee opgenomen worden als ontvankelijke klachten binnen het Klachtdecreet.

Door voor 2009 deze cijfers apart op te vragen, krijgen we ongetwijfeld een realistischer beeld wat het aantal ontvankelijke klachten betreft die wel binnen de principes van het Klachtdecreet werden opgelost.

2.2 Globale kwantitatieve analyse

Het voorbije jaar werden 215 klachten ingediend bij de scholengroepen. Vergelikt men dit cijfer met de cijfers van 2008, dan spreken we, na rekening te hebben gehouden met de beroepsschriften in 2008, van een lichte daling van 12% ten opzichte van 2008. Maar zoals gezegd, is dit geen zekerheid omdat het aantal beroepsschriften in 2008 niet precies gekend was.

Het aantal ontvankelijke klachten bedraagt 148 tegenover 67 niet-ontvankelijke klachten. Het grootste aantal niet-ontvankelijke klachten zijn de klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie (30). Ongeveer 25% van de niet-ontvankelijke klachten zijn anoniem. Van het totale aantal klachten die werden ingediend, werden er 7,5 % daarvan niet behandeld omdat ze anoniem waren. Dit aantal blijft dus heel lichtjes stijgen tegenover de voorbije jaren.

Van de 148 ontvankelijke klachten werden er 93 gekwalificeerd als gegrond of gedeeltelijk gegrond. Dit komt neer op een percentage van 63%. Ten opzichte van het voorbije jaar betekent dit een lichte stijging van het aantal gegronde of deels gegronde klachten (toen waren 60 % ontvankelijke klachten als gegrond / deels gegrond gecatalogeerd). Als de klachten gegrond zijn dan is dit voornamelijk te wijten aan een ontoereikende informatieverstrekking, een niet-correcte beslissing of een onheuse bejegening.

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

Veel klachten worden op verschillende manieren tegelijk ingediend, bijvoorbeeld zowel per telefoon als per mail. We stellen wel vast dat het grootste deel van de klachten nog altijd per brief wordt ingediend. Daarbij werden er het voorbije jaar in vergelijking met 2008 verhoudingsgewijze minder e-mailberichten ontvangen. Een ander opvallend element is dat het aantal geregistreerde bezoeken sterk gedaald is.

De scholengroepen ontvangen het grootste deel van de klachten rechtstreeks van de burger. Het aantal klachten dat via andere kanalen worden ingediend blijft nagenoeg hetzelfde als in 2008. Ook hier stellen we vast dat men soms via verschillende kanalen tegelijk zijn klacht kenbaar maakt. Maar vaak is het dan wel zo dat de scholengroep al op de hoogte is van de klacht.

3 Klachtenbeeld 2009 – Kwalitatieve analyse

3.1 Opmerkingen bij de kwalitatieve analyse

Door de heterogeniteit van onze instellingen zijn de klachten 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. Er kan ook worden vastgesteld dat één voorval aanleiding kan geven tot een waterval van klachten over eerdere kleine incidenten. Bijvoorbeeld ingeval van een toegekende straf blijken ouders ook niet meer akkoord te gaan met het schoolbeleid en met de beslissing die door de directie of een personeelslid is genomen.

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 de voorbije jaren.

Algemeen kan worden vastgesteld dat een groot aantal klachten (16 %) betrekking heeft op een handeling, beslissing of houding van een personeelslid, directie of leerkracht en relationele problemen tussen leerkrachten of directies en ouders. In 70 % van deze gevallen is de klacht ook (gedeeltelijk) terecht.

3.2 Onhandige of onvoldoende communicatie

Klachten te wijten aan onvoldoende of onhandige communicatie vormen een eerste belangrijke bron van veel ongenoegen (15,5 % van de ontvankelijke klachten). Tellen we daar de klachten bij die te maken hebben met relationele problemen tussen leerkrachten of directies en ouders dan komen we aan 20% van het totale aantal ontvankelijke klachten. In iets meer dan de helft van deze klachten blijkt de klager gelijk te hebben.

Ouders vonden dat ze niet voldoende informatie ontvingen van de school. Een aantal klachten heeft ook betrekking op de relatie tussen ouders en de directie. De ouders zijn niet tevreden over de werking van de instelling en vonden de manier waarop de communicatie verliep met de

directie niet naar behoren. Ouders leggen zich niet meer zomaar neer met beslissingen die de school neemt. In de scholengroep Brussel wordt dit nog verscherpt door de taalproblematiek of door de sociale afkomst van ouders en leerlingen.

In een enkel geval moest aan een ouder het verbod worden opgelegd om de school te betreden zonder toelating van de directie. Hier treedt de algemeen directeur op als neutraal tussenpersoon.

De laatste jaren is het opvallend dat scholen veel aandacht moeten hebben voor de communicatie die ze voeren met gescheiden en niet-samenwonende ouders. Die zorg is voor de directeur en zijn of haar medewerkers vaak erg belastend, zeker wanneer het gaat om vechtscheidingen en de school vaak geslingerd wordt tussen de belangen van beide ex-partners die verwickeld zijn in een juridisch steekspel. De belangen van het kind zijn dan vaak ver zoek. Eén van de ex-partners verwijt de school dat ze hem of haar onvoldoende informeert en partij trekt voor de andere ex-partner.

De regelgeving biedt in vele gevallen geen duidelijke oplossing, bijvoorbeeld de problemen rond inschrijving, het ophalen van de leerling door één van beide ex-partners en zeker de communicatie met beide ouders.

In één geval ging een kind deeltijds niet meer naar school omdat de moeder hem niet meer naar die school wilde sturen. Er wordt gewacht op een uitspraak van de rechtbank i.v.m. de schoolkeuze. In deze voor het kind zeer ongunstige situatie staat een school machteloos. Er zijn nog gevallen gemeld waar momenteel nog een procedure voor de rechtbank loopt i.v.m. de schoolkeuze of de keuze voor een levensbeschouwelijk vak.

3.3 Pesten op school

Klachten van ouders tegen pestgedrag van andere leerlingen tegen hun kind maken 9% uit van het totaal aantal ontvankelijke klachten. Daarvan blijken ongeveer de helft van de klachten gegrond of deels gegrond. Ook hier gaan de klachten ook voornamelijk over de houding van directie en personeelsleden ten aanzien van het pesten.

Pesten binnen de school kan vaak een halt worden toegeroepen door het samenwerken met het CLB, gesprekken met ouders en leerlingen. Maar in de privésfeer gebeurt dit dan niet. Leerlingen pesten verder op het internet of via hun GSM.

3.4 Tucht- en ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen

Een derde belangrijke categorie (7,4%) betreft de klachten rond opgelegde orde- en tuchtmaatregelen, met uitzondering van de definitieve uitsluiting. In ongeveer 25% van de gevallen krijgt de klager hier (gedeeltelijk) gelijk.

Ouders gaan niet akkoord met opgelegde straffen. De ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen worden niet wettelijk bepaald. Omdat een wettelijke regeling ontbreekt, is het schoolbestuur vrij de ordemaatregelen te bepalen. De centrale diensten van het GO! stellen aan de instellingen een model van schoolreglement ter beschikking. In dit model staan volgende ordemaatregelen vermeld: een vermaning, een waarschuwing, tijdelijke verwijdering uit de les/studie, een strafstudie, een begeleidingsovereenkomst en de preventieve schorsing. Dit zijn een aantal courante maatregelen. Het is niet verplicht om een volledige lijst van ordemaatregelen in het schoolreglement op te nemen.

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.

Sociaal-emotionele problemen van leerlingen die te maken hebben met de gezinssituatie hebben een negatieve invloed op diens schoolprestaties. De school kan zich niet mengen in aangelegenheden die zich in de privésfeer van het gezin bevinden.

3.5 Financiële problemen

Tenslotte vermelden we hier ook de klachten over financiële aangelegenheden (9%). In iets minder dan de helft van de gevallen zijn de klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond. Klachten over financiële zaken gaan dan weer vooral over het innen van voorschotten door de school en de betaling van de schoolfacturen en de gevolgen van niet-betaling die door de scholen hieraan wordt gekoppeld.

Bepaalde klachten worden waarschijnlijk ook behandeld door de Commissie Zorgvuldig bestuur en komen niet in de klachtenprocedure terecht. In een aantal gevallen was er sprake van diefstal op school. Hier komen de klachten dan ook eerder terecht bij de politie.

4 Toepassing van de klachtenprocedure

4.1 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 Klachtdecreet). 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 verschilt 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. Sommige ouders stellen dan weer te hoge eisen en dienen klachten in bij alle mogelijke instanties tegelijkertijd.

4.2 De klachtenprocedure naast tal van andere beroepsmogelijkheden en –procedures

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:

- 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.

Dit maakt het eigenlijk onmogelijk om een volledig accuraat beeld te bieden van wat er leeft bij ouders, leerlingen en andere belanghebbenden (bijvoorbeeld de burens) in het onderwijsgebeuren.

4.3 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.

4.4 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 van het onderwijsgebeuren vast. Meer en meer wordt er een beroep gedaan op advocatenkantoren, zowel van de klagers als van de scholengroepen.
- In de praktijk worden de meeste klachten veel sneller behandeld dan de voorziene

termijn van 45 dagen. De scholengroepen wijzen op het belang om klachten zo vlug mogelijk af te handelen. Zo komen we toch ongeveer aan een gemiddelde van 7 tot 9 dagen, wat veel korter is. Klachten die binnen de week worden afgehandeld, zijn geen uitzondering. Op die manier wordt de relatie met de klager spoedig herstelt. Soms is er evenwel tijd nodig om informatie in te winnen en de verschillende standpunten met elkaar te verzoenen. 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. Voor een aantal klachten die wel gegrond waren is de geschonden ombudsnorm moeilijk te bepalen, bijvoorbeeld waar de communicatie tussen betrokkenen op een bepaald moment is misgelopen. Voor een aantal klachten zijn er meerdere ombudsnormen geschonden. Dit is te wijten aan het cumulatieve karakter van de klachten bij de scholengroepen.
- Ook alle niet-ontvankelijke klachten worden behandeld. Ze worden met de betrokkenen besproken en er volgt een antwoord met uitleg over eventuele mogelijke procedures die wel kunnen gevolgd worden.
- 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.
- Bij specifieke klachten tegen het pedagogisch-didactisch handelen van een welbepaald personeelslid kan de scholengroep een beroep doen op de centrale diensten van het GO! die dan op vraag van de scholengroep ter plaatse een onderzoek kunnen instellen.
- Overleg tussen alle betrokkenen speelt een belangrijke rol om tot een bevredigende oplossing voor de klacht te komen.
- Klachten die complex en moeilijk op te lossen zijn worden in vele gevallen ter behandeling voorgelegd aan de raad van bestuur van de scholengroep.

4.5 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.

4.6 Natraject aanbeveling Vlaamse ombudsdienst 2008-24

De Vlaamse ombudsdienst schreef in zijn jaarverslag van 2009: *'De Vlaamse overheid, en met name GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, en de andere onderwijsnetten moeten een klachtenbehandeling bieden die laagdrempelig is en die soepel en klantvriendelijk inspeelt op ontevredenheid bij ouders. Procedures zijn een hulpmiddel om die klachtenbehandeling te structureren maar mogen geen obstakel worden voor een efficiënte inhoudelijke behandeling van klachten'*.

Het GO! kent een soepele, eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure. In een eerste fase kunnen de ouders informeel terecht bij de directeur van de instelling.

Zijn de ouders niet tevreden over de klachtenbehandeling van de directeur of handelt de klacht over de directie zelf, dan kunnen ze terecht bij de algemeen directeur van de scholengroep. Wanneer ouders en directie in een conflictsituatie terecht komen, kan de algemeen directeur door het conflict naar zich toe te trekken en op basis van een objectief onderzoek en een bemiddelende houding doelgericht zoeken naar praktische oplossingen. Belangrijk is dat problemen zo snel mogelijk worden uitgeklaard.

Het GO! respecteert niet alleen de principes van het klachtendecreet maar ook de administratieve beroepsprocedures die bij decreet werden vastgelegd. Dit is het geval bij beroepsprocedures tegen uitgereikte B- en C-attesten en tegen de definitieve uitsluiting als tuchtmaatregel. Een uitgeschreven beroepsprocedure dient dan ook gevolgd, van begin tot einde.

Het Klachtdecreet voorziet in artikel 9, 2° dat de bestuursinstelling niet verplicht is de klacht te behandelen indien ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde beroepsmogelijkheden niet werden aangewend.

Vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet, over het verloop van de beroepsprocedure, moet het beroep eerst uitgeput worden. Aangezien er geen beroepsprocedure werd opgestart, kan men binnen de klachtenprocedure niet oordelen of de beroepsprocedure correct is verlopen en of alle regels werden nageleefd. Een 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 jurisdictionele 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.

Klachten over de behandeling zelf van georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn wel mogelijk in het kader van het Klachtdecreet. Het GO! past dit ook zo toe. Van de geregistreerde ontvankelijke klachten ging 10 % over het verloop van een beroepsprocedure. In 60 % van deze gevallen kreeg de klager (gedeeltelijk) gelijk.

5 Concrete realisaties

5.1 Initiatieven van de scholengroepen

- De scholengroepen zijn 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. Beslissingen worden grondiger gemotiveerd.

- De algemeen directeurs van de scholengroepen wisselen hun ervaringen uit over hun klachtenbehandeling op regelmatige bijeenkomsten.
- 1 scholengroep organiseerde in het kader van een sensibilisatie rond het belang van een adequate klachtenbehandeling een bevraging bij de scholen naar hun informele klachtenbehandeling.
- 1 scholengroep vermeldt de deelname van een aantal van haar directies aan een studiedag rond de gevolgen van de juridisering van het onderwijs op de klaspraktijk.
- Een aantal scholengroepen vermeldt overlegmomenten met de bevoegde coördinerend directeurs binnen de scholengroepen.
- Het bijhouden van een uitgebreid leerlingendossier.
- In een aantal scholengroepen is een persoon belast met de taak van klachtencoördinator. Dit kan bijvoorbeeld de directiesecretaris zijn, of de communicatieambtenaar. Dit zorgt ervoor dat de klachten vlot worden afgehandeld en opgevolgd. Het uitdrukkelijk toewijzen van alle klachtendossiers op niveau van de scholengroep aan één persoon zorgt voor een betere, efficiëntere en homogener opvolging van de verschillende dossiers.

5.2 Initiatieven van de centrale diensten

- De centrale klachtencoördinator paste het formulier voor de verslaggeving door de scholengroepen opnieuw aan rekening houdende met de ervaringen opgedaan tijdens het voorbije jaar. 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 dit jaar 4 scholengroepen om de klachtenrapportage te bespreken en de gebruiksvriendelijkheid van het ter beschikking gestelde verslag te evalueren. Gesprekken werden gevoerd in scholengroepen 12 Adite, 15 Limburg-Noord, 21 Vlaamse Ardennen en 26 Mandel en Leie en leverden veel informatie op over de manier waarop de rapportage en de toepassing van de klachtenprocedure verloopt.
- In de basisopleiding directeur wordt doorheen alle thema's van de opleiding steeds de nadruk gelegd op duidelijke communicatie. Tijdens een aantal thema's wordt uitvoeriger ingegaan op het managen van klachten, meer bepaald in de thema's leiderschapsstijlen, omgaan met weerstanden, public relations en imago, communicatie en participatie, veranderingsmanagement en kwaliteitszorg. Vanaf volgend schooljaar wordt een nieuw thema ingelast, ethisch leiderschap. Binnen dit thema zal onder meer klachtenmanagement worden opgenomen. In de in-service training, onder meer in de opleiding schoolmanagement voor directeurs (deze opleiding wordt door de Gentse universiteit en de VUB georganiseerd en het programma is samengesteld in samenspraak met het GO!), wordt nu al een sessie georganiseerd over crisiscommunicatie en over het sanctiebeleid op school. De opleiding schoolmanagement voor directeurs bevat op haar beurt verdiepingsmodules over schoolleiderschap, veranderingsmanagement, communicatie en interactie en emotionele intelligentie. Binnen deze thema's wordt uitdrukkelijk het omgaan met klachten

behandeld. Tijdens deze opleiding wordt hierover door de cursisten gereflecteerd zodat zij het eigen professioneel handelen kunnen bijsturen.

6 Verbetervoorstellen

6.1 Initiatieven van de scholengroepen

Klachtenmanagement is een voortdurend veranderings- en leerproces. De scholengroepen vermelden daarom vooral volgende initiatieven die moeten bijdragen tot een nog vlottere afhandeling van klachten en betere communicatie met ouders:

- 1 scholengroep stelde een eigen registratieformulier op om de registratie en de opvolging van de klachtenbehandeling te verbeteren;
- een aantal scholengroepen licht de raad van bestuur en het college van directeurs in over de klachten;
- een aantal scholengroepen vermeldt meer aandacht te gaan besteden aan het klachtenformulier en de registratie van klachten;
- organisatie van een informatiesessie op het college van directeurs rond communicatie naar niet-samenwonende ouders toe;
- 1 scholengroep zal voor haar directies een training voorzien om het beleidsvoerend vermogen te versterken om gesprekken met ouders over betwiste beslissingen in goede banen te leiden en beroepsprocedures te vermijden. In een andere scholengroep wordt dit als werkpunt genoteerd in de geïndividualiseerde functiebeschrijvingen;
- 1 scholengroep moedigt haar scholen aan om het schoolreglement op hun website te plaatsen.

6.2 Initiatieven en aanbevelingen door de centrale diensten

- Sensibiliseren van het belang van een zorgvuldige registratie.
- De klachtencoördinator zorgt voor een aanpassing van de handleiding die als basisdocument aan de scholengroepen werd bezorgd. Dit document zal worden herwerkt en aangevuld met een aantal praktische tips rond de behandeling van klachten.
- Algemeen gezien staat vast dat een zorgvuldige en duidelijke informatieverstrekking aan ouders tal van conflictsituaties kan voorkomen. 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 ouder die niet tevreden is over de manier waarop hij behandeld is, stoort zich niet aan procedures. Binnen het GO! geven we hiervoor dan ook een aantal tips aan de directies bijvoorbeeld: informeer ouders tijdig over de toekenning van B- of C-attesten, over de toekenning van straffen; geef systematische, voorafgaandelijk duidelijke toelichting bij maatregelen of beslissingen t.a.v. leerlingen waar een beroepsprocedure voorzien is. 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. Vooral het recht op

overleg binnen de procedure ingeval van definitieve uitsluiting blijkt voor sommige ouders niet erg duidelijk.

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.

- De juridische dienst werkt aan een document voor de scholengroepen rond communicatie met niet-samenwonende ouders.
- De toenemende juridisering in het onderwijs is een feit maar er moet over worden gewaakt dat klachtenmanagement veel meer is dan een louter formeel-juridische aanpak van de klachten. Klachtenmanagement is veeleer een vorm van goede communicatie. Dit mag niet uit het oog worden verloren bij de klachtenbehandeling. Uiteraard zullen in een aantal gevallen juridische aspecten verweven zitten, vooral wanneer het om de toepassing van de onderwijswetgeving gaat, maar in het antwoord aan de ouders moet louter juridisch jargon worden vermeden. Bovendien hebben de meeste klachten betrekking op een communicatieprobleem en heeft dit weinig met de toepassing van de regelgeving te maken.
- 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. 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?
- 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 naar de algemeen directeur. Een ander argument dat hiervoor pleit is dat mensen soms ook geen klacht durven in te dienen omdat zij bang zijn voor consequenties bij latere contacten.

7 Conclusie

Binnen het GO! zijn alle betrokkenen overtuigd van het belang en de doelstellingen van een succesvol klachtenmanagement. De behoefte van de klager om zijn klacht te kunnen uiten is het referentiepunt voor een succesvol klachtenmanagement. Het gaat om wederzijds vertrouwen en het opbouwen van een dialoog.

Op korte termijn zorgt klachtenmanagement ervoor dat de onvrede bij de klager wordt weggenomen en dat een eventuele beschadigde vertrouwensrelatie wordt hersteld. Scholengroepen wijzen daarom op het belang van een snelle afhandeling van de klachten.

Minstens even belangrijk zijn de effecten op langere termijn. Uit klachten kan het GO! leren en de werking voortdurend verbeteren. Vanuit de scholengroepen worden een aantal voorstellen geformuleerd die moeten bijdragen tot een nog vlottere afhandeling van klachten en een betere communicatie met de ouders. Maar er wordt ook nagedacht over hoe klachten kunnen worden voorkomen, hoe de kwaliteit van die dienstverlening kan worden verbeterd. Ook vanuit de centrale en administratieve diensten worden aan de scholen en scholengroepen tips en aanbevelingen verstrekt over informatieverstrekking, communicatie met ouders, ...

Klachtenmanagement is een voortdurend veranderings- en leerproces. Ook het veranderen van de cultuur rond klachtenmanagement is een langdurig proces. Het GO! heeft in de voorbije jaren toch al een aantal stappen gezet om de klachtenbehandeling te integreren in de dagelijkse werking. Maar het blijft steeds belangrijk om open te staan voor mogelijke verbeteringen.

Vragenlijst voor het verslag 2009 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:	140 studenten 6 algemeen

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	101 studenten 5 algemeen
	meer dan 45 dagen:	20 studenten 1 algemeen
	gemiddelde:	19 studenten 20 algemeen

Aantal onontvankelijke klachten:	9 studenten 0 algemeen
----------------------------------	---------------------------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	5 studenten
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2 studenten
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	2 studenten

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

Aantal ontvankelijke klachten:	131 studenten 6 algemeen
---------------------------------------	--------------------------------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	34 studenten 1 algemeen
	deels gegrond:	34 studenten 3 algemeen
	ongegrond:	63 studenten 2 algemeen

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	49 studenten 4 algemeen
	deels opgelost:	4 studenten
	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:	40 studenten 1 algemeen
Te lange behandeltermijn:	2 studenten

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	

Ontoereikende informatieverstrekking:	2 studenten 1algemeen	Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	0	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Onheuse bejegening:	17 studenten 2algemeen	Redelijkheid en evenredigheid:	
Andere:	7 studenten	Correcte bejegening:	
		Actieve dienstverlening:	
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
		Redelijke behandeltermijn:	
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	113 studenten
	mail:	12 studenten 5 algemeen
	telefoon:	5 studenten
	fax:	0
	bezoek:	10 studenten 1 algemeen

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	137 studenten 6 algemeen
	via kabinet:	1 studenten
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	1 studenten
	andere kanalen:	1 studenten

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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

Klacht van student over het tarief van een studentenkamer tijdens de vakantiemaanden (ongegrond)

Klachten van personeelslid over niet-verlenging doctoraatsbeurs (ongegrond)

Klachten van derden :

- over gebrekkige motivering en schending van privacy bij beslissing over kandidatuur (deels gegrond/opgelost)
- over niet-betaling huurgeld door UGent-professor aan verhuurder met appartement in USA (gegrond/opgelost)
- over onvriendelijk baliepersoneel (deels gegrond/opgelost)
- over onvoldoende uitleg bij verloop procedure en langzame dienstverlening (deels gegrond/opgelost)

II. Studenten

Zie sub 3.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

I. Algemeen

Het klachtenbeeld voor de algemene klachten zoals geschetst sub 2 leverde geen structurele klachten op. De ingediende klachten waren casuïstisch en bevatten geen indicaties dat het over een structureel probleem zou gaan. Voor elke klacht werd een aangepaste oplossing, op maat, geleverd.

II. Studenten

Formele interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen

In 2009 werd centraal over 112 interne beroepen een initiële beslissing genomen. Hierin zitten een aantal groepen interne beroepen die quasi gemeenschappelijk werden ingediend, met gelijkaardige beslissingen.

63% van de ingediende beroepen had betrekking op betwiste examencijfers, de meeste over periodegebonden examens, slechts twee over masterproeven en één over niet-periodegebonden evaluatie (een werkstuk). 19% van de ingediende beroepen had betrekking op weigeringen van inschrijving, 4% over examentuchtbeslissingen (waarvan 2% plagiaat en 3% andere), 4% over vrijstellingen, 6 % over deliberaties en compensatieregels, en 4% andere.

Van 49 studenten werd het initieel beroep gegrond verklaard.

28 interne beroepen werden formeel '(gedeeltelijk) gegrond' verklaard. Deze beslissingen hadden voor de studenten zo goed al geen impact. De examencijfers werden soms wel herberekend en gewijzigd maar geen enkele van deze studenten werd toch geslaagd verklaard.

54 interne beroepen werden formeel ongegrond verklaard. Negen interne beroepen werden onontvankelijk verklaard; twee keer omdat de student geen concrete argumenten had geformuleerd; voor twee beroepen was de interne beroepscommissie (nog) niet bevoegd. Vijf beroepen werden buiten de beroepstermijn ingediend. Eén van de ongegrond verklaarde beroepen werden tevens voor een ander onderdeel onontvankelijk verklaard. De beslissing waartegen de student in beroep ging was nog niet genomen.

In vergelijking met 2008 is het aantal IBC-beslissingen bijna verdubbeld: 112 in 2009 tegenover 59 in 2008. In 2007 waren dat er slechts 27.

Het aantal gegrond verklaarde interne beroepen daalde van 47% in 2008 naar 44% in 2009.

De stijging van het aantal interne beroepen is deels veroorzaakt doordat de UGent in 2009 een nieuw soort studievoortgangsbeslissingen heeft genomen waartegen studenten ook in beroep konden gaan. 21 studenten gingen in beroep tegen de weigering van hun inschrijving omdat ze in de vorige vier academiejaren te weinig studievoortgang hebben behaald. Ongeveer een derde van de stijging van het aantal interne beroepen in 2009 is dus hieraan toe te schrijven. In 2010 wordt het criterium voor deze weigering strenger en zullen vermoedelijk ook studenten worden geweigerd omdat ze de bindende voorwaarden niet zullen hebben behaald die hen in 2009-2010 werden opgelegd. Een nieuw decreet legt bovendien op dat de studenten nog explicieter moeten worden gewezen op de beroepsmogelijkheden bij elke studievoortgangsbeslissing (o.a. vrijstellingen, GIT-trajecten). Waarschijnlijk zal het aantal interne en externe beroepen in 2010 nog verder stijgen.

Andere klachten

In vergelijking met 2008 is het aantal formele interne beroepen gestegen maar het aantal andere klachten gedaald. Dat kan erop wijzen dat meer studenten een formele procedure starten, of dat meer problemen op facultair niveau worden opgelost.

De klachten die centraal nog worden ingediend (maar die niet leiden tot een formeel intern beroep) hebben betrekking op problemen bij het verkrijgen van faciliteiten door studenten met een functiebeperking, laattijdige inschrijving, examencijfers en materiële vergissingen in de toewijzing van examencijfers, de prijs van cursusmateriaal, gebrekkige begeleiding van masterproeven, interpersoonlijke 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?

Naar aanleiding van enkele interne beroepen heeft de Onderwijsraad de praktijken over de omrekening van examencijfers die studenten hebben behaald in het buitenland tijdens een uitwisseling onderzocht. De Onderwijsraad heeft uiteindelijk beslist om geen centrale omrekeningstabel op te leggen wegens de verschillende contexten waarbinnen de faculteiten werken.

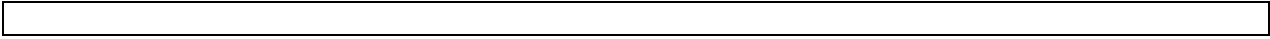
De Onderwijsraad volgt ook de manier op waarop de nieuwe compensatieregels (deliberatie) worden toegepast om een gelijke behandeling van studenten te bevorderen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid – Afdeling Informatie & Ondersteuning (Verwerking van de sterfte- en geboortecertificaten)

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:	1
	deels gegrond:	
	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:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:

1

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	
	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; 1/0/0
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 0/1/0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Klacht van de Orde der Geneesheren gericht aan de minister. Aanleiding was een vraag rond een overlijdenscertificaat die via e-mail door één van onze verpleegkundigen verstuurd werd. Klacht gerechtvaardigd (deontologie en bescherming van de persoonlijke levenssfeer). Gedeeltelijk te verhelpen (geen e-mails meer voor dit soort vragen, enkel de certificerende arts contacteren), gedeeltelijk onmogelijk te verhelpen binnen de huidige organisatie (arts zou alle navraag persoonlijk moeten doen).

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Geen mails meer voor navraag doodsoorzaken. Meer voorzichtigheid: enkel certificerende arts aanschrijven.

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

(Standaardiseren brieven, afzonderlijke mailbox, maar zijn geen antwoord op de klacht)

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

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

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

- hulp en dienstverlening – opgelost
- deugdelijke correspondentie - opgelost

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De afdeling Preventie, Eerstelijns en Thuiszorg ontving twee klachten in 2009.

1. Team Preventie – klacht tegen Vlaams bevolkingsonderzoek naar borstkanker. De georganiseerde borstkankeropsporing was niet in staat om aan de hand van de screeningsmammografie te oordelen dat verder onderzoek aangewezen was. Bij deze opsporing wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke kwaliteit maar zelfs een kwalitatief uitgevoerd programma is niet in staat om alle aanwezige kankers op te sporen. Het is belangrijk dat deze beperkingen van de screening in de begeleidende informatie duidelijk worden weergegeven.

2. Team Eerstelijns en Thuiszorg – klacht van een dienst gezinszorg van een OCMW over het niet uitbetalen van de subsidie voor twee verzorgden en het niet beantwoorden van briefwisseling. De afdeling heeft de subsidie voor de twee verzorgden niet uitbetaald, omdat maar één pagina van het formulier F 75/17 werd ontvangen. Op die pagina stonden de twee verzorgden niet vermeld. De dienst gezinszorg blijft bij zijn standpunt dat er twee pagina's van het formulier F75/17 werden verstuurd. Hierover is geen oordeel mogelijk, de ontvangst van het formulier kan niet nagegaan worden.

De brieven werden niet beantwoord, maar wel verwerkt in het dossier. De twee verzorgden werden ingevoerd in de subsidieapplicatie.

Gezien het grote werkvolume is het niet mogelijk om elke brief te beantwoorden waarin indiensttredingen worden gemeld. Brieven met bijkomende vragen zullen in de toekomst wel beantwoord 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?

1. herevalueren van de informatie in de uitnodigingsbrieven en de website www.borstkankeropsporing.be betreffende de beperkingen van een screening.

2. Het team Eerstelijns en Thuiszorg zal briefwisseling waarin, naast informatieve gegevens ook vragen worden gesteld steeds beantwoorden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25

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

Aantal onontvankelijke klachten:		0
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	
Aantal ontvankelijke klachten:		25

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	24

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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	13
	mail:	12
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	25
	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.

- 23 klachten hadden betrekking op de inspecties in de sector kinderopvang
 - o 22 klachten waren ongegrond
 - o 1 klacht was deels gegrond (goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid)
 - o de klacht werd opgelost
- 1 klacht had betrekking op inspecties in de welzijnssector
 - o deze klacht was ongegrond
- 1 klacht had betrekking op inspecties in de gezondheidssector
 - o deze klacht was ongegrond
- er waren geen klachten die betrekking hadden op inspecties in de sector personen met een handicap

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Bij 22 van de 23 ontvankelijke klachten werd na onderzoek besloten dat de betrokken inspecteur de correcte werkwijze gehanteerd had en de werkinstructies gevolgd had.

De deels gegronde klacht had betrekking op een inspectiebezoek waarbij de inspecteur niet de correcte documenten had ontvangen vanuit het operationele agentschap, wat het goede verloop van het bezoek heeft bemoeilijkt; bovendien voelde de geïnspecteerde (= klager) zich niet-respectvol bejegend.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 had niet de correcte documenten ter beschikking:
 - vermits de nodige documenten door het operationele agentschap (in casu Kind en Gezin) bezorgd worden aan de inspecteurs, werd dit item aangekaart bij de collega's van Kind en Gezin:
 - m.b.t. het dossierbeheer voor de gesubsidieerde kinderopvangsector zijn er afspraken gemaakt om de informatie-uitwisseling te verbeteren
 - het dossierbeheer voor de zelfstandige kinderopvangsector werd reeds geagendeerd op een overleg tussen Inspectie en Kind en Gezin (december 2009) en zal tijdens een volgend overleg opnieuw aan bod komen
 - Inspectie zou graag toegang krijgen tot het elektronisch dossier van een voorziening, maar dit is totnogtoe niet mogelijk omwille van beveiliging.
 - de inspecteurs van hun kant zullen bijzondere aandacht besteden aan het controleren van de ontvangen documenten alvorens een inspectiebezoek af te leggen.
- De geïnspecteerde (= klager) voelde zich niet-respectvol bejegend:
 - in het antwoord op de klacht hebben we onze spijt uitgedrukt voor het feit dat de klager een en ander heeft ervaren als een gebrek aan respect.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2009 waren 15 van de 23 klachten binnen de sector van de kinderopvang afkomstig van ouders, die klagen over het verloop van een inspectie in het opvanginitiatief dat zij kozen voor hun kind.

Na overleg met de Vlaamse ombudsdienst heeft ons agentschap beslist om enkel klachten te behandelen die uitgaan van personen die aanwezig waren bij een inspectiebezoek en dus rechtstreeks betrokken zijn bij de verslaggeving m.b.t. deze momentopname. Deze beslissing is genomen vanuit de overtuiging dat enkel aanwezigen bij het inspectiebezoek vanuit eigen ervaringen opmerkingen kunnen formuleren over het concrete verloop van dit inspectiebezoek en de correcte vertaling hiervan in het verslag.

In ons antwoord aan ouders die een klacht indienden m.b.t. een inspectiebezoek of –verslag wordt geduid waarom we niet inhoudelijk ingaan op dit soort klachten. Vermits de meeste klachten van ouders worden geformuleerd naar aanleiding van een negatieve beslissing van Kind en Gezin, gaan we in ons antwoord ook expliciet in op de functiescheiding en diverse bevoegdheden tussen Inspectie WVG enerzijds en de operationele agentschappen (in casu Kind en Gezin) anderzijds: Inspectie WVG heeft de opdracht inspecties te verrichten in o.m. kinderopvangdiensten, terwijl de beslissingen rond erkenning en subsidiëring de bevoegdheid zijn van Kind en Gezin. We geven mee dat deze functiescheiding als doelstelling heeft meer rechtszekerheid te garanderen aan de burger en de voorzieningen, dankzij de objectiviteit en onafhankelijkheid van de ene entiteit t.o.v. de andere. Tenslotte benadrukken we dat Inspectie WVG nooit beslist in dossiers, maar wel een advies geeft aan Kind en Gezin, en we geven aan dat argumenten pro of contra een beslissing van Kind en Gezin dus best aan hen worden bezorgd.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap Jongerenwelzijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	meer dan 45 dagen:	3
	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:	17
---------------------------------------	----

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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:	2
Te lange behandeltermijn:	1
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:	9
	mail:	1
	telefoon:	8
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	12
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

	Verwijzers – en preventiebeleid	Gemeenschapsinstellingen	Voorzieningenbeleid	Algemeen directeur	Administrateur-generaal
TOTAAL	14	2	1	1	0
Onontvankelijk	1	0	0	0	0
Deels Gegronde/ Gegronde	6	1	0	0	0
Ongegronde	7	1	1	1	0
Nog niet afgehandeld					
(Deels)Opgelost	4	1			
Niet opgelost	2				
Beslissing	4		1		
Behandeltermijn	1			1	
Informatieverstrekking		1			
Bereikbaarheid					
Bejegening	8	1			
Andere					

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

JO-lijn heeft in 2009 580 meldingen gehad, hiervan zijn er 18 geregistreerd als klacht. Direct opgeloste klachten, worden ondergebracht in de categorie 'informele klacht'. In 2009 heeft JO-lijn 35 meldingen zo geïnterpreteerd.

Veel ongenoegen werd ook direct opgelost door bemiddeling (18 meldingen) of advies (211 meldingen).

Naast het klachtendecreet heeft JO-lijn 11 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.

Onder de afdelingen Preventie- en Verwijzersbeleid vallen de comités voor bijzondere jeugdzorg, de sociale diensten van de gerechtelijke jeugdbijstand en de bemiddelingscommissies.

De afdeling Gemeenschapsinstellingen organiseert de dienst- en hulpverlening van de gemeenschapsinstellingen (GI De Zande met een campus in Beernem en in Ruiselede en GI De Kempen met twee campusen in Mol) en het federaal centrum De Grubbe (Everberg).

De afdeling Voorzieningenbeleid erkent, subsidieert en stuurt de private voorzieningen en de projecten van de bijzondere jeugdbijstand aan.

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

Onder de diensten van de administrateur-generaal ressorteren HRM, communicatie, ICT en ook JO-lijn.

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

De diensten van de algemeen directeur hebben in 2009 één klacht ontvangen.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

JO-lijn heeft in 2009 twee klachten ontvangen over de gemeenschapsinstellingen.

Afdeling Voorzieningenbeleid

De afdeling Voorzieningenbeleid heeft in 2009 één klacht ontvangen. Deze handelde over het ministerieel besluit van 14/04/2008. Dit besluit regelt de mogelijkheid en beschrijft de modaliteiten voor jongeren die in een begeleidingstehuis verblijven om toch meerdere dagen bij anderen (zoals grootouders) te overnachten. In het kader van de opvolging van dit besluit is er een evaluatieonderzoek aan de gang, waar de resultaten eind maart bekend zullen zijn.

Afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid

De afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid heeft in 2009 veertien klachten ontvangen.

Ook in 2009 zijn de meest benoemde ombudsnormen 'niet correcte beslissing' en 'onheus bejegend'.

JO-lijn merkt dat de ombudsnorm 'niet correcte beslissing' voornamelijk handelt over verkeerd ingeschatte verwachtingen van de cliënten. De melders zijn niet akkoord over hoe de verwijzers werken en formuleren daarover klachten. Onderliggend ziet JO-lijn vooral het gebrek aan informatie bij de melders over wat de werking van een comité of de sociale dienst concreet inhoudt.

Dit is een reden voor de veel ongegronde klachten.

Communicatie- en perceptieproblemen vinden we terug onder de ombudsnorm 'onheus bejegend'. Deze ombudsnorm die steeds veel voorkomt, werd dit jaar door JO-lijn vooral in verband gebracht met de onderliggende problematiek van vechtscheidingen. Consulenten hebben een moeilijke positie in deze problematiek, gezien ze adviserend zijn naar de jeugdrechter met betrekking tot bezoeken, vakantie en dergelijke. Door de ontstane conflicten over deze thema's wordt de consulent afwisselend bondgenoot en vijand. Het vraagt een grote methodologische kennis van de consulenten om deze conflicten te kunnen benoemen en er mee om te gaan.

Ook hier zijn vele klachten ongegrond omdat deze handelen over subjectief aanvoelen wat geplaatst wordt

in een context van conflict met de ex-partner.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 een enquête bij jongeren in de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand, heeft JO-lijn een nieuwe folder gemaakt die in het voorjaar 2010 verspreid zal worden.

In 2009 werd ook de registratie van JO-lijn aangepast, met de bedoeling een beter zicht te krijgen op de inhoud van de informele klachtenbehandeling en de verschillende thema's waarop het betrekking heeft.

De gemeenschapsinstellingen hebben hun klachtenbehandeling en de plaats van JO-lijn, als eerste lijns klachtenbehandelaar, beschreven.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevroegd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag **2009** over uw klachtenmanagement

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18

Dit aantal is lager dan in het werkjaar 2008 (25 klachten).

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	11

De antwoordtermijnen variëren van **0** tot **44** kalenderdagen (dit laatste in 1 dossier).

In **12** klachtendossiers werd één antwoordbrief, gelijktijdig als ontvangstmelding en als definitief antwoord, aan de verzoeker gestuurd.

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

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

<p>Aantal klachten waarvoor GEEN BEVOEGDHEID Departement WVG:</p> <p>Ofwel worden die klachten doorverwezen naar de bevoegde overheid- of privé-instanties, samen met een schriftelijk antwoord aan de verzoeker over die doorverwijzing (2 klachtendossiers);</p> <p>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 (5 klachtendossiers).</p>	7
<p>Die klachten gaan over de volgende onderwerpen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Storend parfumgebruik in restaurants veroorzaakt migraine bij verzoeker 2) Oorkonde onderscheiding in de nationale orde voor verzoeker werd door FOD Buitenlandse zaken meegegeven aan een derde onbekende persoon 3) Patiënt met chronische cluster-hoofdpijn wacht reeds lang op toewijzing sociale woning (en diverse andere klachten, o.m. over beleidsaspecten) 4) Verkeerde info-verstrekking door een ziekenfonds aan de verzoeker over betaling ziekenhuisfactuur voor orthodontische behandelingen van zoon verzoeker 5) Terugvordering van de verzoeker door een ziekenfonds n.a.v. een regularisatie van een ziekte-uitkering naar een invaliditeitsuitkering 6) Stopzetting poetshulp aan verzoeker zonder aanwijsbare reden (poetshulp betaald met dienstencheques) 7) Schorsing uitkering voor gehandicapte zoon van de verzoeker door de FOD Sociale Zekerheid ; opschorting tenlastenemingen van kosten niet-medische hulpverlening voor gehandicapte zoon door de Zorgkas (Vlaamse bevoegdheid Agentschap Zorg en Gezondheid, beleidsdomein WVG) 	

Aantal INGETROKKEN klachten:	0
-------------------------------------	----------

Aantal ontvankelijke klachten:	10
---------------------------------------	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6	8
	deels gegrond:	2	
	ongegrond:	2	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	1
	procedure bijsturing welzijnsvoorziening is nog lopende	1 (a)

(a) Dit betreft een **interne tweedelijnsklacht**: klacht van een cliënt van een welzijnsvoorziening. De welzijnsvoorziening wordt door het departement erkend en gesubsidieerd.

Cf. Het oprichtingsbesluit van het Departement WVG (BVR 31-03-2006), artikel 5:

Onverminderd de behandeling van klachten over de eigen werking en dienstverlening zoals bepaald in het decreet van 1 juni 2004 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen, gewijzigd bij het decreet van 20 februari 2004, moet het departement klachten, geuit ten aanzien van de door het departement erkende voorzieningen, opnemen en behandelen.

=> Dit laatste aspect betreft de interne tweedelijns-klachtenbehandeling.

(de externe tweedelijns-klachtenbehandeling gebeurt door de Vlaamse Ombudsdienst)

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling 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:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
Redelijke behandeltermijn:	4
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
Aantal keren toepassing Ombudsnormen in 7 (b) klachtendossiers:	9

- (b) Exclusief 1 dossier over een interne tweedelijnsklacht die nog lopende is. (klacht van een cliënt van een welzijnsvoorziening. De welzijnsvoorziening wordt door het Departement WVG erkend en gesubsidieerd).

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:	10
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	
	Totaal dossiers	18

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	16
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: ouder, pleegouder	2
	Totaal dossiers	18

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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
Financiën	2	2 / - / -	2 / - / -
Personeel (c) (waaronder 1 burger)	7	3 / 1 / 2 n.v.t. voor 1 dossier niet-ontvank.	1 / 1 / 2 n.v.t. voor 2 dossiers ongegrond
Subsidiëring voorzieningen	1	- / 1 / -	- / - / 1
Dienstverlening van een welzijnsvoorziening, erkend door het Departement WVG (interne tweedelijnsklacht)	1	1 / - / -	1 waarvoor de procedure tot bijsturing van de welzijnsvoorziening aan de erkenningsvoorwaarden nog lopende is
Geen bevoegdheid Departement WVG	7	n.v.t.	n.v.t.
TOTAAL aantal Dossiers	18	10 ontvankelijke klachten	8 (deels) gegronde klachten

- (c) De Management Ondersteunende Dienst 'MOD WVG-afdeling Personeel' behartigt de personeelsaangelegenheden voor het Ministerie WVG (d.i. het departement WVG en de agentschappen 'Inspectie WVG', 'Jongerenwelzijn', 'Zorg en Gezondheid', en betreft ca. 2.000 personeelsdossiers).

Inhoudelijke Categorie	Gegrontheid per Ombudsnorm
Financiën	-Redelijke behandeltermijn: Gegrond: 2
Personeel (Exclusief 1 dossier Niet-ontvankelijk) (Exclusief 2 dossiers Niet-gegrond)	-Deugdelijke correspondentie: Gegrond: 1 -Vlotte bereikbaarheid: Deels gegrond: 1 -Doeltreffende algemene informatieverstrekking: Gegrond: 1 -Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid: Gegrond: 2 -Redelijke behandeltermijn: Gegrond: 1
Subsidiëring voorzieningen	-Redelijke behandeltermijn: Deels gegrond: 1
Dienstverlening van een welzijnsvoorziening, erkend door het Departement WVG (interne tweedelijnsklacht)	(dossier is nog in behandeling)
Geen bevoegdheid Departement WVG	-n.v.t.
TOTAAL aantal:	7 (d) Gegronde klachten: 9 keren toepassing Ombudsnormen

(d) Exclusief 1 dossier over een interne tweedelijnsklacht die nog lopende is.

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 2009 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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Net zoals in het werkjaar 2008 heeft het Departement WVG in 2009 **weinig klachten van externe klanten** ontvangen: 13 in totaal, inclusief van personeelsleden die niet meer in dienst zijn.

7 van die 13 externe klanten hebben geklaagd over materies die buiten de bevoegdheid vallen van het Departement WVG.

1 van die 13 externe klanten heeft geklaagd over de dienstverlening van een welzijnsvoorziening, erkend door het departement.

Dus **5 externe klanten** hebben een klacht ingediend over de dienstverlening van het departement: 2 personeelsklachten, 2 klachten over financiën, 1 klacht over de terugvordering van een projectsubsidie voor een welzijnsvereniging.

De externe klanten van het Departement WVG komen vooral voor bij de afdelingen "Welzijn en Samenleving" (erkenning en subsidiëring van welzijnsvoorzieningen) en 'VIPA' (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden: financiële steun aan welzijns- en gezondheidsvoorzieningen die infrastructuurwerken uitvoeren. Het zijn dus vooral organisaties en niet de burgers die de directe klanten van het departement zijn.

Bij klachten over materies waarvoor het departement WVG niet bevoegd is, blijkt in 5 van de 7 dossiers dat de verzoekers zich tot het departement WVG wendden omdat ze beweren geen antwoord te krijgen op hun schriftelijke vragen, niet correct geïnformeerd worden, of misnoegd zijn over beslissingen die ze niet terecht vinden vanwege hun mutualiteit, de federale overheid Sociale Zekerheid, het RIZIV, de Controledienst van de ziekenfondsen en de landsbonden, een Vlaamse thuiszorgdienst, een Vlaamse zorgkas. Die ontevreden verzoekers proberen zich te laten helpen door zich te wenden tot een andere overheidsdienst die bevoegd is in de domeinen van welzijn en zorg.

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

Inzake **schending van de Ombudsnormen** ligt de hoogste score (4 schendingen) bij de norm 'Redelijke behandeltermijn'. Het gaat hier echter niet zozeer over een structurele tekortkoming in de dienstverlening van het departement, maar veeleer over occasioneel menselijk tekortschieten.

De ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' werd geschonden in 2 personeelsdossiers, en onmiddellijk via een verbeteractie bijgestuurd.

Op de ombudsnormen 'Doeltreffende algemene informatieverstrekking', 'Deugdelijke correspondentie', en 'Vlotte bereikbaarheid' werd respectievelijk telkens 1-maal negatief gescoord.

Klachten werden ontvangen en behandeld in de volgende entiteiten van het Departement WVG: Diensten van de secretaris-generaal, Beheersmonitoring, Kenniscentrum, MOD WVG-afdeling Personeel, Welzijn en Samenleving.

Er waren geen klachten in de volgende entiteiten: Beleidsontwikkeling, MOD WVG-afdeling Ondersteuning Werking, VIPA.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Verbeteracties n.a.v. klachtenbehandeling in 2009

Zoals hiervoor vermeld bij punt 3.2. onder de rubriek 'Detail klachtenbeeld', heeft het departement de reflex aangenomen om n.a.v. gegronde klachten op korte termijn verbeteracties te realiseren. Dit is in eerste instantie de verdienste van de MOD afdeling Personeel die de meeste klachten ontvangt op het totaal van een gering aantal klachten bij het departement ingediend. Ook bij de andere entiteiten van het departement is dezelfde reflex bij de klachtenbehandelaars aanwezig, hierin ook aangestuurd door de departementale klachtencoördinator.

Voor de inhoudelijke categorie '**Subsidiëring infrastructuur**' werden op basis van de klachtendossiers 2008 reeds in 2008 beleidsmaatregelen tot aanpassing van de VIPA-regelgeving genomen.

Zoals vermeld in het Jaarrapport 2008 'Klachtenmanagement' van het Departement WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst was voor de **VIPA-internetsite** een rubriek klachtenbehandeling voorzien in 2008. De realisatie ervan werd verschoven naar 2009. De herstructurering van de internetsite was gekoppeld aan de uitrol van het 'Content Management System (CMS)' op basis van Sharepoint. De vernieuwing van de VIPA-internetsite is intussen een feit.

De VIPA-klachtenrubriek op de internetsite echter staat nog 'on hold': binnen het departement wordt nagegaan hoe klachtencommunicatie op internet het best kan worden aangepakt, in relatie tot de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein WVG, en in het kader van een breder communicatiebeleid.

In het eerste kwartaal 2009 werd een ambitieuze oplistijng van bredere acties inzake klachten-sensibilisering en -behandeling aan de Directieraad voorgelegd, en goedgekeurd. Door andere taken bij de klachtenbehandelaars was er geen tijd beschikbaar om die bredere acties uit te bouwen. In het werkjaar 2010 wordt de oplistijng opnieuw bekeken op het 'Overleg van klachtenbehandelaars en klachtencoördinator' met het oog op het selecteren en uitvoeren van prioritaire acties.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

nihil

Suggesties?

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

Vraag om de rapportering over interne tweedelijns-klachtenbehandeling als rubriek in deze vragenlijst te voorzien zodat alle bestuursinstellingen die dit realiseren, systematisch in beeld komen in het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst, en kennisdeling mogelijk wordt.

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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kind en Gezin

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	378

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	271
	meer dan 45 dagen:	107
	gemiddelde:	38,46

Aantal onontvankelijke klachten:	135
----------------------------------	-----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	9
	Geen belang:	6
	Anoniem:	–
	Beleid en regelgeving:	100
	Geen Vlaamse overheid:	12
	Interne personeelsaangelegenheden:	–

Aantal ontvankelijke klachten:	243
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	68
	deels gegrond:	16
	ongegrond:	65

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	36
	deels opgelost:	12
	onopgelost:	1

Onduidelijk over de oplossing : 35

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	22
Te lange behandeltermijn:	20
Ontoereikende informatieverstrekking:	16
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	9
Andere:	38

Andere : Interne richtlijn : 8

Infrastructuur : 1

Afspraak niet nakomen : 29

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:	248
	telefoon:	111
	fax:	-
	bezoek:	-

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	341
	via kabinet:	-
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	-
	andere kanalen:	34

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

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?

Richtlijn gebruik medicatie in de kinderopvang

Voorheen was deze richtlijn zeer streng waarbij steeds een doktersvoorschrift vereist was om gelijk welke vorm van medicatie toe te dienen. Kind en Gezin heeft overleg gehad met federatie van de apotheker en de kinderartsen om een werkbare methode (praktischer voor de ouders) uit te werken. Dit heeft geleid tot een andere werkwijze doordat er naast het doktersvoorschrift ook gewerkt wordt met een attest van een apotheker. Dit laatste is een automatisch afgedrukt of een handgeschreven etiket van de apotheker met de nodige informatie gekleefd op de verpakking van het voorgeschreven geneesmiddel. De apotheker brengt de nodige informatie, bij voorkeur, ook aan in het heen-en-weerboekje of het gezondheidsboekje van het kind.

De inhoud van deze nieuwe richtlijn (10 december 2009) staat gepubliceerd op de website van Kind en Gezin.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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](#)

Klachtendienst
18 februari 2010

Klachtenbehandeling in 2009
Rapportage van de Klachtendienst van Kind en Gezin

Ignace Lambert
coördinator Klachtendienst

INHOUD

KLACHTENBEHANDELING IN 2009 RAPPORTAGE VAN DE KLACHTDIENST VAN KIND EN GEZIN

1 TER INLEIDING EN ENKELE AANBEVELINGEN

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 en de Kind en Gezin-Lijn
 - 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. TER INLEIDING EN ENKELE AANBEVELINGEN

Doorheen het jaar 2009 heeft de Klachtendienst opnieuw de vinger aan de pols mogen leggen bij een segment van de klanten van Kind en Gezin : voornamelijk ouders die gebruik maken van hetzij de rechtstreekse dienstverlening van Kind en Gezin hetzij dienstverlening binnen het gebied waarin Kind en Gezin werkzaam is : kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning, adoptie, ..

De reden waarom deze klanten met de Klachtendienst contact hebben genomen was om op één of andere wijze aan te geven dat zij teleur gesteld zijn in hun verwachtingen omtrent de ervaren dienstverlening. Doordat de Klachtendienst, bestaande uit een coördinator, vijf gedreven klachtbehandelaars administratief ondersteund door een even gedreven secretariaatsmedewerker, deze ongenoegens gedurende het hele werkjaar 2009 registreerde en een passende behandeling eraan heeft gegeven, beschikt de Klachtendienst van Kind en Gezin over een 'behoefterapport' alias Klachtenrapport, omdat hierin wordt aangegeven waar sommige knelpunten liggen, en dus omringd dient te worden met bijzondere aandacht wil men de bestaande kwaliteit verder optimaliseren en zorg blijven bieden aan een integrale dienstverlening.

Bij wijze van inleiding wordt hier eerst even stilgestaan bij enkele opmerkelijke klachtlijnen van die aard dat de Klachtendienst hierover enkele aanbevelingen heeft opgesteld, om dit onder de aandacht te brengen van het agentschap Kind en Gezin en de beleidsmakers. De Klachtendienst is er zich van bewust dat niet alle aanbevelingen op korte termijn kunnen gerealiseerd worden. De opgenomen aanbevelingen zijn ook louter geformuleerd op basis van de vaststellingen uit de ontvangen klachten en het centrale belang van het kind. Mogelijke andere elementen kunnen hierin door de Klachtendienst niet worden meegenomen. Tenslotte volgt een schematisch cijferoverzicht van de klachten.

Kinderopvang

Binnen de zelfstandige sector Kinderopvang werd sinds februari 2009 de mogelijkheid geboden om de financiële ouderbijdrage te bepalen in functie van het gezinsinkomen (InKomensGerelateerde kinderopvang zelfstandigen = IKG). Voor ouders die hiervan gebruik maken is dit positief omdat hierdoor de uitgave voor de kinderopvang binnen het totaal gezinsbudget meer in evenwicht komt.

Evenwel ontving de Klachtendienst verschillende ouders die geconfronteerd werden met een hoge contractuele waarborgsom die door de zelfstandige opvangvoorziening, die het IKG-systeem toepaste, werd gevraagd.

Hier werd een tegenstrijdigheid aan de kaak gesteld omdat enerzijds de maandelijkse financiële bijdrage op basis van het gezinsinkomen wordt berekend doch anderzijds de zelfstandige IKG-opvangvoorziening vrij de hoogte van de waarborg kan bepalen. Dit was voor deze ouders niet mogelijk.

Aanbeveling

De klachtendienst stelt voor om de mogelijkheid na te gaan om binnen de regelgeving van het IKG-systeem de waarborg in te schalen in functie van het gezinsinkomen, zodat er een waarborgplatform wordt ingevoerd.

Een ander interessante casus was de wijziging van een kindcode. Eerst dient een ouder een aanvraag in voor een kindcode. Het attest werd dezelfde dag goedgekeurd. Een tijdje later doet de ouder een nieuwe aanvraag voor de jaarlijkse herberekening. Ook dit werd op de dag zelf goedgekeurd. Omdat de ouder plots geen facturen ontvangt heeft hij contact genomen met de NV Intrum (bedrijf dat in onderaanneming voor Kind en Gezin de administratieve verwerking verzorgt). Hieruit blijkt dat de ouder bij het doorgeven van de tweede aanvraag een verkeerd huisnummer heeft ingegeven, waardoor hij de facturen niet ontving. Kort daarop wordt het correcte adres in het systeem van Kind en Gezin ingevoerd.

Aanbeveling

Het is duidelijk dat Kind en Gezin hierin geen aandeel heeft. Vergissingen kunnen steeds gebeuren. Doch, aangezien gelijkaardige situaties zich opnieuw kunnen voordoen (bijvoorbeeld n.a.v. de jaarlijkse herberekening) beveelt de Klachtendienst aan opdat men oplossingsgericht reageert en fouten tijdig herstelt, het IKG voorzien wordt van eenvoudige automatisch controleacties, die nagaan of de contactgegevens dezelfde zijn als

bij het begin. Indien er een wijziging wordt vastgesteld dan wordt dit specifiek onder de aandacht gebracht van de ouder die dit al dan niet bevestigt. Het invoeren van dergelijke kwaliteitscontrole bewaakt dan een vlotte dienstverlening aan de burger.

Aangezien Kind en Gezin middels de facturatie over de contactgegevens van de ouder beschikt, beveelt de Klachtendienst, in het kader van een goede uitvoeringspraktijk, aan om de jaarlijkse fiscale attesten reeks door Kind en Gezin aan de ouder wiens kindje in een voorziening met IKG-systeem wordt opgevangen, af te leveren. Dit zou de onaangename situaties waartegen sommige ouders moeten aankijken omdat hun onthaalouder om één of andere reden het fiscaal attest niet wil afgeven (hetgeen in strijd is met de regelgeving) voor deze groep ouders van de baan helpen.

De Klachtendienst stelt, ook dit jaar, vast dat het statuut van de enkel gemelde opvang (ook deze die in scholen plaats vindt) het meest precair statuut onder al de opvanginitiatieven blijft behouden. De praktijk wijst uit dat de bestaande regelgeving omtrent de enkel gemelde opvang geen werkbare basis biedt om een inspectiebezoek, die de toets van de rechtszekerheid kan doorstaan, te organiseren.

Meermaals laat IVA Inspectie weten dat bij gebrek aan reglementaire toetsingscriteria voor de enkel gemelde opvang, er geen inspectiebezoek kan worden gebracht n.a.v. een klacht over een enkel gemelde opvang.

Ook merkt de Klachtendienst op dat het agentschap Kind en Gezin op het einde van haar Latijn is, wanneer ze wordt geconfronteerd met een opvang die, nadat ze door Kind en Gezin werd aangeschreven, niet reageert om zich bij Kind en Gezin te melden. De kindjes die in deze opvang worden opgevangen glippen door de mazen van het sterk verstrengeld regelgevingsnet.

De Klachtendienst kan niet onverschillig blijven voor het welzijn van de opvangkindjes in een enkel gemelde setting. Het contrast met hun leeftijdgenootjes in een voorziening met een Attest van Toezicht of in een erkende en gesubsidieerde voorziening is onevenredig zonder dat er hier een valabele reden zou bestaan, die deze ongelijkheid in kwaliteit zou kunnen rechtvaardigen.

Het kind als 'gebruiker' van kwaliteitsvolle opvang is in de enkel gemelde opvang slechts minimaal zonet onbestaand. De Klachtendienst vindt dat het bestaan van de enkel gemelde opvang, in termen van kwaliteitsdenken, als een 'reglementair gedoogbeleid' wordt beschouwd doch in wezen niets bijdraagt tot een kwaliteitsvolle opvang.

Hiermee verband houdend, kon de Klachtendienst ook dit jaar meermaals ervaren dat meer dan de opvangvoorziening de ouders de dupe zijn van de gevolgen n.a.v. de intrekking van een Attest van Toezicht.

Vooreerst is er het gevolg dat door de intrekking van het Attest van Toezicht de opvang -wil ze nog verder aan opvang doen - het precair statuut van enkel gemelde opvang krijgt toebedeeld, en hierdoor ontsnapt aan een systematische controle vanuit Kind en Gezin. Bovendien komen de ouders hierdoor ook in een benarde situatie : niet alleen vinden de inspectiebezoeken niet meer plaats, de ouders verliezen ook de fiscale aftrek m.b.t. de financiële gezinsbijdrage.

Dat is een situatie die vele ouders niet kunnen begrijpen : enerzijds geeft Kind en Gezin door het intrekken van het Attest van Toezicht het signaal dat de opvang niet meer voldoet aan de wettelijke voorwaarden voor de omgang met kinderen en ouders, de ruimte en inrichting, de veiligheid en gezondheid en de opvangpersonen, doch anderzijds staat het deze opvang reglementair niets in de weg om kinderen te blijven opvangen.

In de rand hierbij is het aangewezen artikel 3 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind in herinnering te brengen. Voornoemd artikel schuift het belang van het kind als eerste overweging naar voor bij alle maatregelen betreffende kinderen. De overheid staat hier in voor de zorg en het welzijn van kinderen, rekening houdend met de rechten en plichten van de ouders.

Paragraaf 3 is als het ware voor de kinderopvang geschreven zodat dit hier volledig wordt opgenomen: *" de staten die partij zijn, waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, met name ten aanzien van de veiligheid, de gezondheid, het aantal personeelsleden en hun geschiktheid, alsmede bevoegd toezicht."*

Aanbeveling

De Klachtendienst stelt voor om het statuut van de enkel gemelde opvang omwille van zijn gebrek aan kwaliteitsvolle meerwaarde voor de opvangkinderen op zeer korte termijn reglementair op te waarderen: de Klachtendienst is van mening dat er minimale kwaliteitseisen omschreven moeten worden die voor elke vorm van kinderopvang gerealiseerd moeten worden. Indien hieraan niet tegemoet kan worden gekomen, zou kinderopvang in die omstandigheden in principe niet meer toegelaten mogen worden.

Verder blijft het een steeds terugkerende constante vaststelling dat er niet op een algemene wijze wordt voorzien in minimale opleidingsvereisten voor iedereen die aan kinderopvang doet. De Klachtendienst kan zich niet van de indruk ontdoen dat het uitblijven van deze omkadering voor zij die kinderopvang uitvoeren, een grote verklaringsfactor is voor het feit dat de top 4 van de klachten over de kinderopvang wordt ingevuld door pedagogisch handelen, veiligheid, hygiëne en communicatie.

De vereiste van minimale kwaliteitsvolle opleiding of aantoonbare ervaringen is zeker een werkbaar instrument om deze klachten te verminderen.

De Klachtendienst blijft ook dit jaar aandacht vragen om de kinderopvangsector te omkaderen en te begeleiden naar een professionele omgeving.

In 2009 werd het aspect inzake brandveiligheid omringd door een nieuwe reglementering. Zo botste de Klachtendienst, naar aanleiding van een klacht, op een markant gegeven dat de goed uitgebouwde regelgeving m.b.t. de brandveiligheid, welke verplicht van toepassing is bij kinderopvang waar er minstens 9 kinderen worden opgevangen deze wettelijke omkadering niet meer afdwingbaar is bij kinderopvang wanneer het aantal kinderen maximaal 8 in aantal bedraagt. Zo ook in een ander dossier waarbij de regelgeving brandveiligheid voor een zelfstandige onthaalouder geen verplichting wordt opgelegd om te voorzien in een buitenspeelruimte doch dit wél verplicht wordt gesteld voor een zelfstandig kinderdagverblijf.

Aanbeveling

De Klachtendienst wenst hier als randopmerking mee te geven dat bij de totstandkoming van regelgeving inzake kinderopvang de aandacht voor het kind als gebruiker van de opvang niet geminimaliseerd mag worden onder het streven naar geografische spreidingsnood van de opvangpersonen en -voorzieningen.

De Klachtendienst ontving in 2009 nog de volgende signalen van ouders naar het beleid toe:

Zo ontving de Klachtendienst opmerkingen bij de regelgeving i.v.m. de financiële bijdrage van het gezin voor de erkende en gesubsidieerde opvangsector.

Deze wordt als 'zeer streng' beschouwd voor ouders die om één of andere reden hun aanslagbiljet niet tijdig hebben binnengebracht. De regelgeving sanctioneert de ouder die het aanslagbiljet niet voor 1 juli of bij de start van de opvang voorlegt, niettegenstaande ze er wel over kunnen beschikken, door voor de rest van het jaar tot de eerstvolgende herziening per 1 juli de maximale bijdrage aan te rekenen.

Ouders ervaren deze (financiële) sanctie als buiten verhouding staand tot de begane misstap.

Aanbeveling

De Klachtendienst is van mening dat een meer gedifferentieerde sanctionering hier aangewezen zou zijn.

Inzake communicatie was het frappant vast te stellen dat, ondanks een regelgeving die Kind en Gezin een basis biedt om bij de zelfstandige opvangvoorzieningen de adressen van de ouders op te vragen, Kind en Gezin in de praktijk nog steeds afhankelijk is van de bereidheid van de voorziening dit mee te delen. Dit hypothekeert een correcte communicatie tussen Kind en Gezin en ouders indien Kind en Gezin de ouders rechtstreeks wil informeren over bijvoorbeeld een beslissing tot intrekking van het Attest van Toezicht of ouders wil informeren over de gemaakte afspraken tussen de verantwoordelijke en Kind en Gezin voor het behoud van het Attest van Toezicht.

Verder stelt de Klachtendienst vast dat indien ouders die beroep doen op een erkende en gesubsidieerde voorziening, enkel identificatiegegevens kan bekomen, doch niet steeds inhoudelijke informatie bij de administratie Kind en Gezin kan bekomen. Dit in tegenstelling tot ouders die beroep doen op een zelfstandige voorziening/onthaalouder. De provinciale entiteiten van Kind en Gezin bieden hier rechtstreeks informatie op de vragen/inlichtingen die ouders hebben over de opvang waar hun kindje verblijft.

Aanbeveling

Vanuit de zorgvuldigheidsnorm '*actieve dienstverlening*' waarbij de overheid naast het antwoorden op de gestelde vragen, de individuele burger ongevraagd gerichte informatie verstrekt die voor de betrokkene nuttig is, is de Klachtendienst van oordeel dat Kind en Gezin spontaan de ouders op de hoogte brengt van een gewijzigde administratieve toestand die een weerslag op de opvangactiviteiten heeft. Momenteel is Kind en Gezin afhankelijk van de houding van de voorziening om de contactgegevens van de ouders te bekomen. Het lijkt raadzaam dat er een systeem wordt ontwikkeld waardoor Kind en Gezin autonoom over de contactgegevens van de ouders beschikt. Het systeem met de IKG-werking biedt op dit vlak mogelijkheden.

Ook is het aangewezen dat ouders die gebruik maken van een erkende en gesubsidieerde voorziening even vlot toegang krijgen tot informatie als de ouders die een beroep doen op een zelfstandige voorziening/onthaalouder.

Ook in het kader van betere informatieverstrekking ontving de Klachtendienst de suggestie van een ouder om alle contractvoorwaarden van de zelfstandige opvang op de website mee te delen. Hierdoor zouden ouders voorzieningen financieel kunnen vergelijken (o.a. bedrag van de waarborg, opzegregeling, financiële regeling van de luiers, bij afwezigheid,....)

Ter afronding van de sector kinderopvang wil de Klachtendienst nog meegeven we soms ervaren dat niet iedereen opgezet is met een kinderopvang in zijn buurt. Zo ontving de Klachtendienst een ongenoegen van een buur die van mening is dat alvorens Kind en Gezin aan een voorziening een Attest van Toezicht of een erkenning toekent, er een 'buurtbevraging' moet gebeuren. Of hoe de problematiek van "lawaaihinder" ook dit jaar zich opnieuw aandienende.

Preventieve gezinsondersteuning

De rode draad binnen de sector van de preventieve gezinsondersteuning, in het bijzonder bij de consultatiebureaus voor het werkjaar 2009, is het gebrek aan vlotte consultatieafspraken.

Jonge ouders waren ontevreden omdat hetzij een consultatie niet kon doorgaan doordat de arts afwezig was - en niet voorzien werd in een vervanging - hetzij omdat bij het geven van een volgende afspraak deze direct naar een maand later wordt verschoven.

Naast de organisatorisch ongemakken die de ouders hierbij ervaren, wordt een deel van de preventieve gezondheidsverlening van Kind en Gezin aan de kaak gesteld : het vaccinatieschema dat door Kind en Gezin wordt voorgesteld, kan niet steeds worden nageleefd. Ouders worden dan dikwijls gedwongen om naar de huisarts of kinderarts te gaan om alsnog te vaccinatie tijdig te hebben. Velen beklagen zich dan dat ze hierdoor het consult moeten betalen.

Ook Cb-arsten laten zich niet onbetuigd. Zo ontving de Klachtendienst een ongenoegen van CB-artsen over de richtlijn waarbij per raadpleging er 15 afspraken worden gemaakt. Dit vinden ze niet steeds haalbaar binnen een kwaliteitskader.

Aanbeveling

De klachtendienst adviseert om de mogelijkheden te bekijken om te komen tot een " gesplitste dienstverlening ", waarbij enerzijds een preventief pedagogisch consult en anderzijds een preventief medisch consult niet steeds gelijktijdig moet worden aangeboden.

Niet alle ouders hebben immers behoefte aan een pedagogisch consult en geven eerder voorkeur aan het opvolgen van het vaccinatieschema. Bijvoorbeeld ouders van een tweede, derde, vierde kindje. Voor deze laatste categorie ouders volstaat meestal een preventief medisch consult. Worden er signalen opgepikt die aangeven dat het aangewezen is dat over enkele pedagogische aspecten even wordt stilgestaan, dan bestaat het aanbod van het pedagogisch spreekuur nog.

Tenslotte vernam de Klachtendienst dat een aantal ouders nog steeds de nood aanvoelen om rechtstreeks contact te hebben met hun vertrouwde regioverpleegkundige. Sinds de operationalisering van de Kind en Gezin-Lijn (078 150 100) verlopen deze contacten echter uitsluitend via dit kanaal. Deze signalen geven aan dat de dienstverlening omtrent de preventieve gezinszorg toch een hoge persoonlijke factor inhoudt waaraan de klanten van Kind en Gezin veel belang hechten.

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 2008 tot 30 november 2009. (= 12 maanden)

Het aanvullen van het gegevensbestand werd afgesloten op 30 januari 2010.

3 BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD: OVERZICHT

Totaal aantal oproepen

In 2009 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 2.021 dossiers werden opgesteld.

Tabel 1: Aantal oproepen versus aantal dossiers

<i>Aantal oproepen</i>	<i>Aantal dossiers</i>
1.918	2.021

Vragen naar klachten, informatie en meldingen

In 229 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 120 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 (58) zorgde de Klachtendienst ervoor dat de betrokken dienst gevat werd zodat die iets aan het probleem kon doen. Bij de andere meldingen (62) 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 63 klachtdossiers m.b.t. een probleem dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van Kind en Gezin viel. Het ging om 27 dossiers over een intra-familiaal, 25 dossiers over een handelspraktijk en 11 over IVA Inspectie. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze dossiers hetzij intern werden overgemaakt opdat de oproepers door Kind en Gezin werden geholpen door informatie te geven of gepast door te verwijzen hetzij aan IVA Inspectie. Deze 63 dossiers worden in wat volgt niet verder besproken.

De Klachtendienst opende in 2009 in totaal 1.609 klachtendossiers. Het gaat om 378 (245 in 2008) klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf en 1.231 (1.192 in 2008) 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

	Infovraag	%	Melding	%	Klacht	%	Som	%
Kind en Gezin	33	14,4	58	48,3	378	22,6	469	23,2
Voorziening	386	81,2	43	35,8	1.231	73,6	1.460	72,2
Overige	10	4,4	19	15,8	63	3,8	92	4,6
Totaal	229	100,0	120	100,0	1.672	100,0	2.021	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	%
Mail	248	65,6
Telefonisch	111	29,4
Brief	19	5,0
Persoonlijk contact	0	0,0
Totaal	378	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 2009 naar hun hoedanigheid

	Kind en Gezin	%
Klager rechtstreeks	Ouder	307 81,2
	Diversen	27 7,1
	Voorzieningen K&G	24 6,3
	Primaire omgeving	7 1,9
	Personeel K&G	4 1,1
Via een derde	Via personeelslid K&G	3 0,8
	Via Vl. Ombudsdienst	3 0,8
	Via voorziening K&G	2 0,5
	Via anderen	1 0,3
Via kabinet	Via kabinet	0 0,0
Totaal	378	100,0

Bij het merendeel van de oproepen nam de klager zelf rechtstreeks contact op met de Klachtendienst. 81,2% van de oproepen (N=307) kwamen van ouders van jonge kinderen, aanstaande ouders, (kandidaat)adoptieouders of grootouders. Bij 6,3% van de oproepen (N=24) ging het om een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin die klacht wilde indienen over de instelling.

Bij 9 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

	<i>Ontvankelijke klachten</i>	<i>Onontvankelijke klachten</i>	<i>Totaal</i>
Admin. en beleidsdiensten K&G	146	132	278
Regionale PGO	90	2	92
Vlaamse Centrale autoriteit Adoptie	7	1	8
Totaal	243	135	378

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.

Van de 378 klachten die in 2009 werden ingediend over Kind en Gezin – waren er 243 ontvankelijk.

4.2.1 Onontvankelijke klachten

Tabel 6: Klachten over de Kind en Gezin in 2009 naar ontvankelijkheid en onontvankelijkheid

	<i>Aantal dossiers</i>	<i>%</i>
Ontvankelijk	243	64,3
Onontvankelijk	(135)	(35,7)
- Over regelgeving of beleid	100	26,5
- Klacht buiten Kind en Gezin	12	3,2
- Kennelijk ongegronde klacht	9	2,4
- Andere	6	1,6
- Klacht over hetzelfde	3	0,8
- Over beslissing waarvoor men bezwaar kan indienen	2	0,5
- Feiten meer dan 1 jaar oud	2	0,5
- Gerechtelijke procedure	1	0,3
Totaal	378	100,0

Gedurende het werkjaar 2009 ontving de Klachtendienst uiteenlopende klachten over het domein waarop Kind en Gezin actief is. Naast 100 onontvankelijke klachtdossiers omwille van het feit dat de klacht betrekking had over het beleid of de regelgeving, noteerde de Klachtendienst volgende reden waarom een klacht onontvankelijk wordt gescoord : 12 klachtdossiers vielen buiten het domein waarop Kind en Gezin actief is.

Negen 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.

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.

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 drie vierde (100 dossiers) van het totaal van de onontvankelijke klachten. Hierna wordt een overzicht gegeven van de inhoud van deze onontvankelijke klachten. Op te merken is dat het klachtpatroon van deze categorie in dezelfde aard ligt als deze van 2008.

Inhoud van de onontvankelijke klachten over de sector kinderopvang.

- Ouders vinden het schokkend wanneer ze plots vernemen dat het attest van toezicht wordt ingetrokken van hun onthaalouder, niettegenstaande er soms vroeger al afspraken zijn gemaakt tussen Kind en Gezin en de onthaalouder, waarvan de ouders helemaal niet zijn ingelicht. Ze vinden het jammer dat zij door Kind en Gezin niet systematisch op de hoogte worden gebracht als een attest van toezicht wordt ingetrokken. Ze zijn vaak uitsluitend afhankelijk van de goodwill van informatie van de onthaalouder.
- Ouders vinden het niet verantwoord dat naar aanleiding van het intrekken van het attest van toezicht, niet meer over de fiscale voordelen kunnen genieten, niettegenstaande de betrokken voorziening de kinderopvang kan organiseren. Ouders klagen hierbij steeds over het gebrek aan voldoende kwaliteitsvolle opvangalternatieven waardoor ze de facto hun kindje bij de voorziening zonder attest van toezicht moeten blijven brengen.
- 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 blijft er een ongelijkheid bestaan tussen de opzegperiode uitgaande van de opvang en deze die gerespecteerd moet worden door de ouder. Ook de soms hoge waarborgsommen zijn voor vele ouders een hoge financiële inspanning om dit op voorhand te betalen.
- Tenslotte blijven ouders het ongeloofwaardig vinden dat er geen enkele diplomaverreichte 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. 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

Vele ouders klaagden over de wijze waarop de organisatie bij de consultatiebureaus wordt georganiseerd. Veelal meldden de ouders dat het afgesproken preventief medisch luik van de consultatie niet kon doorgaan bij gebrek aan een consultatiearts. Aangezien een volgende afspraak niet direct kan worden gegeven, resulteert dit dat het vaccinatieschema niet kan worden nageleefd. Ouders zijn dan genoodzaakt een privéconsultatie aan te gaan. Dit brengt soms wat kwaad bloed bij de ouders. Aangezien de organisatie van dit luik van de preventieve gezinsondersteuning deel

uitmaakt van een beleidskeuze van Kind en Gezin, kan de Klachtendienst hierover geen onderzoek voeren. Om die reden zijn deze ongevraagd onontvankelijk.

Vele ouders lieten weten dat ze niet tevreden zijn dat ze niet rechtstreeks naar hun vertrouwde regioverpleegkundige kunnen bellen.

Een mama die al 6 maanden borstvoeding geeft beklagt er zich over dat er geen curve voor borstkinderen beschikbaar is, terwijl Kind en Gezin borstvoeding promoot.

4.2.2 Ontvankelijke klachten

De 243 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 2009 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regionale preventieve gezinsondersteuning	90	42
Communicatie, Kind en Gezin- lijn	54	20
Kinderopvang (centraal of provinciaal)	50	7
Preventieve gezinsondersteuning (centraal of provinciaal)	19	5
Klachtendienst	13	5
Juridische dienst	3	1
Algemene Diensten : management	3	0
Ondersteunende diensten, infrastructuur,...	2	0
ICT, technische kant van de website	1	1
Provinciale dienst niet KO niet PGO	1	0
Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie	7	3
Totaal	243	84

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 aangeeft dat de klacht door het onderzoek (vaststelling, verklaring) 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 90 ontvankelijke klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning van Kind en Gezin waren er 2 onontvankelijk omdat ze te vaag bleven naar de beklagde persoon toe.

Eindbevinding

Tabel 8: Aantal ontvankelijke en aantal (deels) gegronde klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning in 2009 naar de dienst waarover het gaat

	<i>Aantal ontvank. klachten</i>	<i>Aantal (deels) gegrond</i>
Regioteamlid (RTL)	87	42
Onduidelijk eigen of uitbestede zorg	3	0
Totaal	90	42

Wat betreft de (deels) gegronde ontvankelijke klachten, welke in tabel 8 zijn weergegeven, werden minder dan de helft van de klachten (N=42 of 46 %) (deels) gegrond bevonden, 1 werd beschouwd als een terechte opmerking, 9 (10%) waren ongegrond en 17 werden betwist (18 %). Ongeveer 9 % (8) 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 registreren¹. In totaal registreerde de Klachtendienst 106 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 2009

	<i>Ombudsnormen bij ontvank. klachten (N=90)</i>	<i>Aantal (deels) gegrond (N=42)</i>
Afspraak niet nakomen	38	21
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	17	6
Onheus behandeld, onvriendelijk, ongepast	17	6
Ontoereikende informatieverstrekking	15	8
Te lang moeten wachten	13	10
Andere	3	2
Onvoldoende bereikbaar	1	1
Totaal	104	54

Er werd het vaakst geklaagd dat de gemaakte afspraak niet werd nagekomen. Klachten over het feit dat men niet akkoord ging met de dienstverlening, en de wijze waarop men in het algemeen werd bejegend 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 *afspraken 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 en de Kind en Gezin-Lijn

Eindbevinding

De 146 (in 2008 waren er dat 70) ontvankelijke klachten over de administratieve -en beleidsafdelingen van Kind en Gezin hadden betrekking op verschillende afdelingen en diensten (zie tabel 10). Met het hoogst aantal ontvankelijke klachten voor de Kind en Gezin-Lijn (54), gevolgd door de afdeling kinderopvang (50). Daar waar vorig jaar de Klachtendienst de derde plaats bezette met 13 klachten staat nu de afdeling preventieve gezinsondersteuning op de derde plaats met 19 klachten.

De verklaring voor de stijging van de afdeling preventieve gezinsondersteuning ligt in het feit dat de klanten meer misnoegd zijn over de praktische organisatie tijdens de consultatiebureaus. Dit kwam duidelijk naar boven in het werkjaar 2009.

¹ 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 en de Kind en Gezin-Lijn in 2009 naar de dienst waarover het gaat

	(deels) gegronde klacht	%	niet (deels) gegronde klacht	%	Totaal	%
Communicatie, K&G- lijn	20	51,0	34	31,7	54	37,0
Kinderopvang: centraal of prov.	7	18,0	43	40,2	50	34,2
PGO : centraal of provinciaal	5	13,0	14	13,2	19	13,0
Klachtendienst	5	13,0	8	7,4	13	8,9
Juridische dienst	1	2,5	2	1,9	3	2,2
AD,magnagement	-		3	2,8	3	2,2
OD, infrastructuur	-		2	1,9	2	1,3
ICT	1	2,5	-		1	0,6
Prov. afd: niet KO, niet PGO	-		1	0,9	1	0,6
Totaal	39	100,0	107	100,0	146	100,0
%	26,7		73,3			

Van de 146 ontvankelijke klachten werden 39 (deels) gegronde bevonden (26,7%).

De categorie *niet (deels) gegronde klacht* kan worden onderverdeeld in 52 ongegronde klachtdossiers, 23 betwiste klachtdossiers, 6 klachtdossier werden als terechte opmerking gescoord, voor 13 klachtdossier werd de opvolging van de klacht door een interne dienst van Kind en Gezin verder opgenomen en voor 13 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 146 ontvankelijke klachten over een administratieve dienst werden samen 172 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 en de Kind en Gezin-Lijn in 2009

	Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten (N=146)	Aantal (deels) gegronde (N=39)
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	81	18
Te lang moeten wachten	27	9
Ontoereikende informatieverstrekking	20	7
Afspraak niet nakomen	15	8
Andere	15	1
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	10	3
Onvoldoende bereikbaar	3	1
Infrastructuur	1	1
Totaal	172	48

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 50 ontvankelijke klachten over het **domein kinderopvang** waren er 8 gegrond. 29 klachtdossiers waren ongegrond, 10 bleven betwist en 1 bleef zonder voorwerp, 2 klachten werden als terechte opmerking gekwalificeerd en tenslotte werden heeft de Klachtendienst voor 9 klachtdossiers dit aan de administratie doorgegeven voor verdere opvolging.

Van de 20 ontvankelijke klachten over het **domein Preventieve Gezinsondersteuning** waren 5 (deels) gegronde klachten. Verder werden 8 klachtdossiers ongegrond bevonden, 1 bleef betwist, bij 2 klachtdossiers bleek het te gaan om een terechte opmerking bij 3 klachtdossiers werd de behandeling stopgezet omdat het probleem reeds was verholpen of de klacht werd ingetrokken en voor 1 dossier heeft de Klachtendienst dit aan de administratie doorgegeven voor verdere opvolging

Bij de sector **Kind en Gezin-lijn** werden 25 klachtdossiers (deels) gegrond bevonden (17 gegronde en 8 deels gegronde). Verder werden 10 klachtdossiers ongegrond bevonden, 15 bleven betwist, bij 9 klachtdossiers werd de behandeling stopgezet omdat het probleem reeds was verholpen of de klacht werd ingetrokken en voor 3 dossiers heeft de Klachtendienst dit aan de administratie doorgegeven voor verdere opvolging

Bij de drie gegronde klachten die betrekking had op de **juridische dienst**, was er voor elk één gegrond, betwist en ongegrond klacht.

Bij de 13 klachten over de **Klachtendienst** waren er 2 gegrond en zowel 6 deels gegronde als ongeronde klachten. De overige twee werden gescoord als een terechte opmerking en als een verdere opvolging door de administratie.

De tweede ontvankelijke klachten over de **ondersteunende diensten** waren allebei betwist.

De klacht over **ICT bleek** na onderzoek gegrond. Het betrof een technisch mankement bij de aanvraag voor een kindcode.

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 2009 8 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie, waarvan 7 ontvankelijke en 1 onontvankelijke. Deze laatste categorie handelde over het beleid, met name dat een mama zich beklaagde dat ze zich niet tot de Waalse adoptie autoriteit kan wenden, omdat ze in Vlaanderen woont.

De zeven ontvankelijke klachten hadden betrekking op 10 onderwerpen, met name werd het onderwerp *niet akkoord met de inhoud van de beslissing/prestatie* vijf keer gescoord, waarvan twee gegrond en drie ongegrond waren. Twee klachten handelden over *onheuse bejegening*, na onderzoek bleek geen deze klachten ongegrond te zijn. Voor het *verstrekken van informatie*, *afpraak niet nakomen* en *te lang moeten wachten* werd er telkens één klacht geformuleerd. Welke elk van deze klachten na onderzoek deels gegrond was.

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 146 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van de instelling en anderzijds de 90 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 243 ontvankelijk klachten.

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 2009 naar de eindbevinding

	Aantal	%
Gegronnd of deels gegronnd	84	34,5
Ongegronnd	65	28,0
Klacht blijft betwist	40	15,5
Opvolging door andere dienst binnen K&G/IVA inspectie/voorziening	23	9,5
Klacht stopgezet*	22	9,0
Terechte opmerking	7	2,7
Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	1	0,4
Andere	1	0,4
Totaal	243	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 34 % van de ontvankelijke klachten over een dienst of de dienstverlening van Kind en Gezin was minstens deels gegronnd. Het ging om 69 gegronde en 16 deels gegronde klachten. Op de tweede plaats staan de ongegronde klachten.

De verdeling van de (deels) gegronde klachten is als volgt: 3 dossiers gaan over voor de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie waarbij 5 ombudsnormen werd gescoord, 42 dossiers betroffen de eigen preventieve gezinsondersteuning, waarbij 54 ombudsnormen werden gescoord en 39 dossiers hadden betrekking op de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin waarbij 48 ombudsnormen werden gescoord.

Tabel 13: Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de gegronde en deels gegronde klachten over Kind en Gezin in 2009

	Aantal ombudsnormen ontvank. klachten (N=84)	% van klachtendossiers (N=84)
Afspraak niet nagekomen	29	27
Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	22	20,5
Te lang moeten wachten	20	18,6
Ontoereikende informatieverstrekking	16	15
Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	9	8,4
(Interne) richtlijn, beleid	8	7,5
Onvoldoende bereikbaar	2	2
Infrastructuur	1	1
Totaal	107	100

De meeste (deels) gegronde klachten (27%) hadden betrekking op het niet nakomen van de afspraak. Verder toont deze tabel aan dat bijna 1 op 5 (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin (20,5 %) de ombudsnorm "niet akkoord met de inhoud van de dienstverlening" werd geschonden.

Tabel 14: Aantal (deels) gegronde klachten over Kind en Gezin in 2009 naar de mate van oplossing

	<i>Aantal (deels) gegronde</i>	<i>%</i>
Opgelost	36	42,9
Onduidelijkheid over de oplossing	35	41,7
Deels opgelost	12	14,3
Onopgelost	1	1,2
Totaal	84	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 41 % van de (deels) gegronde klacht was er voor de Klachtendienst onduidelijkheid over de oplossing. Van een klein aantal (1,2%) van de (deels) gegronde klachten was kon er geen oplossing mogelijk.

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 82 % 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 2009 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	310	82,0
11 tot 30 dagen	31	8,2
31 dagen en meer	37	9,8
Totaal	378	100,0

Tabel 16: Klachten over Kind en Gezin in 2009 naar de termijn (kalenderdagen) tussen de ontvangst van de klacht en de eindbevinding

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
0 tot 45 dagen	271	71,7
46 tot 90 dagen	70	18,5
91 dagen of meer	37	9,8
Totaal	378	100,0

De klant die klacht indiende over Kind en Gezin kreeg gemiddeld na 38,46kalenderdagen de eindbevinding. De mediaan lag op 33 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.

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum OPZ sanodreef 4 te 2440 Geel

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	121

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	121
	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:	121
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	101
	deels gegrond:	20
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	121
	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:	53
Onvoldoende bereikbaarheid:	5
Onheuse bejegening:	2
Andere:	60

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:	103
	mail:	3
	telefoon:	14
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	121
	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.

Onze klachten filosofie in de psychiatrie is dat elke klacht gegronnd is. Als de klager een gevoel van onbehagen of ongenoegen heeft, zelfs al is dat gerelateerd aan het ziektebeeld, krijgt ELKE klacht een gesprek en wordt hij aux serieux genomen. Zelfs al is die klacht gelinkt aan zijn ziektebeleving, dan nog kan een gesprek hem helpen en kan je hem aanraden met een hulpverlener/psychiater te gaan praten. We sluiten ook deze klachten telkens positief af omdat hij/zij hun beleving hebben kunnen verwoorden en een advies krijgen. Vaak zijn dat ook geen klachten naar de hulpverleners of instelling toe, het is puur hun psychische ontreddering.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klachten rond het slecht functioneren van het aircosysteem zijn in 2009 dominant verminderd. Vandaar is er ook een significante daling van de klachten.

De informatiebrochure is bijgewerkt en ge-updated waardoor patienten/familie bij een eerste contact over alle informatie kan beschikken. Natuurlijk wordt het soms toch niet gelezen en vandaar wordt bij een opname de infobrochure doorgenomen en overlopen met patient en eventueel familie indien zij aanwezig zijn.

De maaltijden zijn nu rechtstreeks gelinkt met het elektronisch dossier zodanig dat de keuken exacte opnamegegevens heeft, waardoor er altijd juiste aantallen kunnen worden aangeleverd. In een vorige constructieve maatregel werden de maaltijd proporties reeds herberekend, namelijk bij afdelingen waar jonge mensen verblijven zijn maaltijdproporties groter en anders dan bij een ouderen afdeling.

Vroeger hadden we nog al wat klachten over verdwenen gsm of persoonlijke bezittingen. Dankzij de constructieve maatregelen van vorige jaren hebben we dit jaar geen melding meer gehad. Waardoor dit jaar een reductie van klachten is.

Vrijheidsbeperking blijft bij een gedwongen opname een thema. Mensen kunnen niet zomaar naar buiten of tenminste zonder extra begeleiding. Vaak hebben patienten hiermee het moeilijk en zien ze hun reden van gedwongen opname niet in en moeten tijdelijk op een gesloten opname zijn tot de zitting van de vrederechter. Dit is bij wet zo bepaald en daar kunnen we geen ruimte in geven. Informatie geven en de wetgeving situeren geeft hen toch rust en begrip. Alhoewel patienten bij opname dit woordelijk en schriftelijk worden uitgelegd blijft de ombudsdienst een goed aanspreekpunt als een neutraal informatiebron. Telkens wordt dit positief en aanvaardbaar afgesloten.

Klachten rond het wegvallen van bepaalde therapies (bij ziekte van de therapeut...) was eveneens een dominante klacht. Inmiddels is er dankzij de grote bereidwilligheid een vervangstelsel uitgewerkt dat een therapeut van een andere afdeling kan vervangen of dat de verpleging indien mogelijk met hun takenpakket een vervangprogramma voorziet. Tot eenieders tevredenheid.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Als patienten die niet langer in gezinsverpleging kunnen blijven wordt er een transfert geregeld naar een rusthuis. Het proces dat opgezet wordt is erg verfijnd. Alle betrokkene worden geïnformeerd en krijgen medezeggenschap in de beslissing van de keuze van het rusthuis. Er wordt een heel proces opgezet zodanig dat er minder klachten zijn bij een overplaatsing. Ook de hulpverleners communiceren heel duidelijk dat de patient niet levenslang in ons ziekenhuis kan verblijven maar wordt reeds bij een einde van gezinsverpleging gezegd wat er kan gebeuren.

Patienten die op een acute opname afdeling (zwaar zieke mensen) verblijven zijn vaak zeer slordig met de hygiene/orde van hun kamer/toilet of de leefruimte, waardoor na een maaltijd de tafels/keuken erg vervuild is. Er is wel dagelijks poetsdienst maar er is nu melding gemaakt om deze leefruimtes meer poetsuren te geven zodanig dat bepaalde delen zelfs tot 2 maal per dag kunnen worden gereinigd.

Op de kinderafdeling is er regelmatig een overvraging van hulp. Ze hanteren een wachtlijst maar soms wordt zelfs deze wachtlijst gesloten omdat hij te lang wordt. Als er toch een aanmelding is wordt dan meegedeeld dat de wachtlijst tijdelijk stop gezet wordt. De mensen horen een neen en blijven achter met een ongenoegen. Momenteel zal nog wel worden meegedeeld dat de ambulante wachtlijst volzet is maar bieden dan wel andere mogelijkheden aan zoals het mobielteam, of dagkliniek of opname. Er worden dan keuzes aangeboden waardoor zij verder kunnen. Communicatie en keuzes aanbieden helpt hen wel vooruit.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Het bestaan van een goede Ombudsdienst blijft ontegensprekelijk noodzakelijk. Momenteel, door ons meer dan 10 jaar bestaan, kent de ombudsdienst zijn juiste plaats, bekendheid en laagdrempeligheid in het OPZ.

Door onze jaren intensieve werking kan men echt concluderen dat er vele kleine/grote uitlokkers van ongenoegens zijn weg geschaafd. Communicatie blijft een groot middel om klachten te benaderen of te voorkomen. Wij hebben dan ook de laatste jaren krachtig gewerkt aan een goede sensibilisering maar ook om een goede informatiekanaal aan te bieden ingevolge een up to date informatiebrochure maar die ook mondeling wordt toegelicht bij opname.

Ombudsdienst wordt toch ook vaak gebruikt niet zo zeer als klachtkanaal maar als een neutrale informatiebron om hun twijfels met een neutrale persoon te bespreken, dit is niet rechtstreeks vervat in de patientenrechtenwet, maar het is telkens zeer zinvol voor de patienten. Het succes van de ombudsdienst resulteert uiteraard uit verscheidene factoren waaronder diplomatie, maturiteit en communicatieve vaardigheden van de ombudsdienst maar evenzeer in de bereidwilligheid van het personeel en directie om werkelijk een bevredigende oplossing te willen vinden.

Ik ben dan ook zowel patienten, personeel en directie dankbaar dat ik op zo een open, bereidwillige manier aan klachtenbehandeling kan doen.

Want meer en meer merken we toch dat klachten niet meer te structureren zijn volgens een traditionele triade klager-beklaagde-klacht. We moeten bij het verwerken van de klachten steeds meer het ganse proces onder de loupe nemen dat er zich tussen deze drie factoren afspeelt. Wij bekijken daarbij niet één element van de triade bv klacht, maar proberen alle partijen te aanhoren. We beichten het proces tussen deze verschillende factoren bij bemiddelingsgesprekken. Hierdoor kunnen we enerzijds vaststellen dat de bemiddelingen vaak complexer van aard worden. Anderzijds ontstaat er vaak een grote tevredenheid met het verkregen resultaat. Meerzijdige partijdigheid is een houding die deze complexe klachten kan helpen oplossen. Het vraagt wel allemaal meer intensiteit en tijd, maar met een zeer hoge succesrate.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	166

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:	166
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	166
	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	2008		2009	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	30	43,47	109	64,88
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	13	18,84	27	16,07
ontevredenheid patiënt	8	11,59	19	11,30
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	4	5,79	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	2	2,89	1	0,59
ontevredenheid patiënt	-	-	5	2,97
geen feedback	12	17,39	7	4,16
totaal	69	100	168	100

Evaluatie proces

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%

door patiënt

gehele tevredenheid patiënt	35	50,72	145	86,30
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	9	13,04	7	4,16
ontevredenheid patiënt	6	8,69	3	1,78

door ombudspersoon

gehele tevredenheid patiënt	4	5,79	1	0,59
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	3	4,34	5	2,97
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	12	17,39	7	4,16

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	/

	telefoon:	67
	fax:	/
	bezoek:	95

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	166
	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.

Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op

categorie	2008		2009	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	53	75,71	125	76,21
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	4	5,71	3	1,82
3. informatie	4	5,71	4	2,43
4. geïnformeerde toestemming	3	4,28	20	12,19
5. inzage patiëntendossier	1	1,42	1	0,60
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	4	5,71	2	1,21
7. klachtenbemiddeling	-	-	3	1,82
8. wettelijke vertegenwoordiger	1	1,42	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	2	1,21
10. pijnbestrijding	-	-	4	2,43
totaal	70	100	164	100

De ombudspersoon deelt de klachten niet in overeenkomstig de ombudsnormen.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

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?

- op basis van de geformuleerde klachten blijkt dat patiënten weinig op de hoogte zijn van hun patiëntenrechten. Een voorstel tot een uitbouw van infosessies rond de Wet op de Patiëntenrechten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009

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 2009 over uw klachtenmanagement (Rapport Vlaamse Ombudsdienst)

INLEIDING

Wetgevend kader

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst van het UZ Gent kadert binnen de informatieverstrekking naar de Vlaamse Gemeenschap.

- Het Jaarrapport 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

Bij de opstelling van dit Jaarrapport 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 jaarverslagen "Ombudsdienst U.Z. Gent" 2006, 2007 en 2008".

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, partnerziekenhuis 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 bedraagt 25.148,07 € per jaar (2010).

In 2009 werd de ombudsfunctie administratief ondersteund met een 0,67 FT eq., deels via het systeem van alternatieve tewerkstelling van zwangere verpleegkundigen. De administratieve ondersteuning in 2008 bedroeg 0,28 FTeq.

Om de registratie van de klachten op een uniforme wijze te kunnen garanderen werd gebruik gemaakt van het FileMaker Pro registratiepakket.

De ombudsfunctionaris heeft in 2009 volgende opleiding genoten :

- Deelname aan een permanente vorming (CIFORM – Brussel) voor bemiddelaars in verzorgingsinstellingen – 23/01/2009
- Studiedag: “ Privacy of Big Brother ?” Recente evoluties in de wetgeving over privacy, communicatie, inzage en geheimhouding” – 21/03/2009, georganiseerd door de Provinciale Raad van de Orde der Geneesheren (Antwerpen).
- Studiedag georganiseerd door de Koning Boudewijnstichting en het FOD Volksgezondheid: de bijzonderheden van de bemiddeling “ Rechten van de Patiënt “ en hun implicaties voor de praktijk van de ombudspersonen.

Profilering van de dienst/ Publieke relaties

- Interne contacten

Vanuit de ombudsdienst worden er info – sessies gegevens over patiëntenrechten en werking van de ombudsdienst dit naar bepaalde doelgroepen en naar nieuwe medewerkers toe. Deze info-sessies kaderen binnen een continue sensibilisatie.

- Concreet gezien werd de procedure voor inzage/ afschrift van het patiëntendossier toegelicht op:
 - De Sectorraad Kritieke Diensten (13/01/2009)
 - De Sectorraad Man Vrouw Kind (02/03/2009)
 - De staf Urologie (02/03/2009)
 - De sectorraad Hoofd, Hals en Zenuwstelsel (22/04/2009)
- Semesteriële Vorming Patiëntenrechten en Ombudsfunctie (02/04/09 – 15/10/09)

- Toelichting van Patiëntenrechten en Ombudsfunctie tijdens de introductie van de nieuw in dienst getreden verpleegkundigen (03/02/09 - 02/04/09 - 03/06/09 - 02/07/09 - 04/08/08 - 02/09/09 en 12/10/09).
 - Een bijscholing aangaande Patiëntenrechten en Ombudsfunctie werd georganiseerd voor de medewerkers van de dienst Fysische Geneeskunde en Revalidatie (24 september 2009).
- Externe contacten
 - De ombudsfunctionaris neemt deel aan de ledenvergaderingen van VVOVAZ (Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Ziekenhuizen) en coördineert de Provinciale VVOVAZ - werking Oost-Vlaanderen (sedert 1 januari 2009). Deze Provinciale werkgroep werd samengeroepen op 10 maart 2009, 19 juni 2009 en 2 oktober 2009

Samenwerking met andere diensten

- Cel kwaliteit

Klachten die gemeld worden op het beoordelingsblad van de onthaalbrochure door een identificeerbare patiënt, worden steeds voor verder gevolg overgemaakt aan de ombudsdienst.
- Interne Auditor

Gegevens die vanuit de ombudswerking relevant kunnen zijn binnen bepaalde projecten van de Interne Auditor worden, ter kennisgeving, gecommuniceerd.
- Cel Verzekeringen

Bij de introductie van een verzekeringsdossier vanuit de ombudsdienst wordt deze continu geïnformeerd over de stand van zaken in het dossier en de uiteindelijk uitspraak van de BA - Verzekeraar UZ Gent

Klachten als meerwaarde voor de organisatie

Onder klacht wordt verstaan ' Elke uiting van ontevredenheid door een patiënt/familie/bezoeker ... over de dienstverlening, omdat deze niet voldoet aan de gestelde verwachtingen'.

- **Een klacht als leerinstrument**

Een klacht is geen aanklacht, doch wel een melding van het feit dat een verwachting niet werd ingelost. Het is een efficiënte vorm van informatie om er achter te komen wat patiënten verwachten. Belangrijk is dat men open staat voor klachten, deze professioneel gaat behandelen en als een kans wil benutten om het eigen functioneren in vraag te stellen en dit zo nodig te corrigeren.

- **Een klacht als communicatie - instrument**

Een correct behandelde klacht zorgt voor een klantenbinding en biedt mogelijkheden om het vertrouwen te herstellen. Door klachtenbehandeling kunnen misverstanden uit de weg geruimd worden, kan de juiste informatie worden gegeven en kan de patiënt/klager deelgenoot worden van uw visie.

- **Een middel om te responsabiliseren**

De dienstverlening bijsturen op basis van klachten zorgt voor een gedragsverandering waarbij verantwoordelijkheid wordt opgenomen in het kader van de preventie.

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **ombudsdienst UZ Gent**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	805

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	515 ⁽¹⁾
	meer dan 45 dagen:	160 ⁽¹⁾
	gemiddelde:	32

Aantal onontvankelijke klachten:	59 ⁽¹⁾
----------------------------------	-------------------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	-
	Meer dan een jaar voor indiening:	-
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	-
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	-
	Kennelijk ongegrond (betreft ander ziekenhuis):	8
	Geen belang:	15
	Anoniem:	11
	Beleid en regelgeving:	-
	Geen Vlaamse overheid:	-
	Interne personeelsaangelegenheden:	6

¹ Open dossiers: 71 (waarvan 27 lopende dossiers bij de BA – Verzekeraar UZ Gent)

	Externe zorgverstreker – extern ziekenvervoer	6
	Sociale Dienst	4
	Communicatie	1
	Andere	8

Aantal ontvankelijke klachten:	746
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	425 ⁽²⁾
	deels gegrond:	27 ⁽²⁾
	ongegrond:	204 ⁽²⁾

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	439
	deels opgelost:	5
	onopgelost:	8

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	-
Te lange behandeltermijn:	-
Ontoereikende informatieverstrekking:	-
Onvoldoende bereikbaarheid:	-
Onheuse bejegening:	-
Andere:	452

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:	-

² Gegrondheid onduidelijk (19) en Open dossiers (71) niet inbegrepen

Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	-
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	-
Redelijke behandeltermijn:	-
Efficiënte coördinatie:	-
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	-

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	139
	mail:	176
	telefoon:	297
	fax:	4
	bezoek:	130

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	746
	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			
746	som ontvankelijk	59	som onontvankelijk
425	som gegronnd	0	som anoniem
412	som gegronnd en opgelost	0	som beleid en regelgeving
5	som gegronnd en deels opgelost	0	som eerder klacht ingediend
8	som gegronnd en onopgelost	0	som feit meer dan 1 jaar geleden
27	som deels gegronnd	0	som geen belang
27	som deels gegronnd en opgelost	0	som geen vlaamse overheid
0	som deels gegronnd en deels opgelost	0	som interne personeelszaken
0	som deels gegronnd en onopgelost	0	som jurisdictioneel beroep
19	som gegronndheid onduidelijk	0	som kennelijk ongegronnd
204	som ongegronnd	0	som beroepsprocedures

3. Klachtenbeeld 2009

3.1. Inleiding

De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft in het totaal 805 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 805 meldingen werden er 746 als ontvankelijk beschouwd en bijgevolg effectief weerhouden.

Er werden 71 klachten als onontvankelijk beschouwd. Dit betreffen anonieme klachten, klachten inzake interne personeelsaangelegenheden, klachten die betrekking hebben tot de dienstverlening in een ander ziekenhuis, klachten zonder enig belang, klachten betreffende zorgverstrekking en ziekenvervoer door externen e.d.

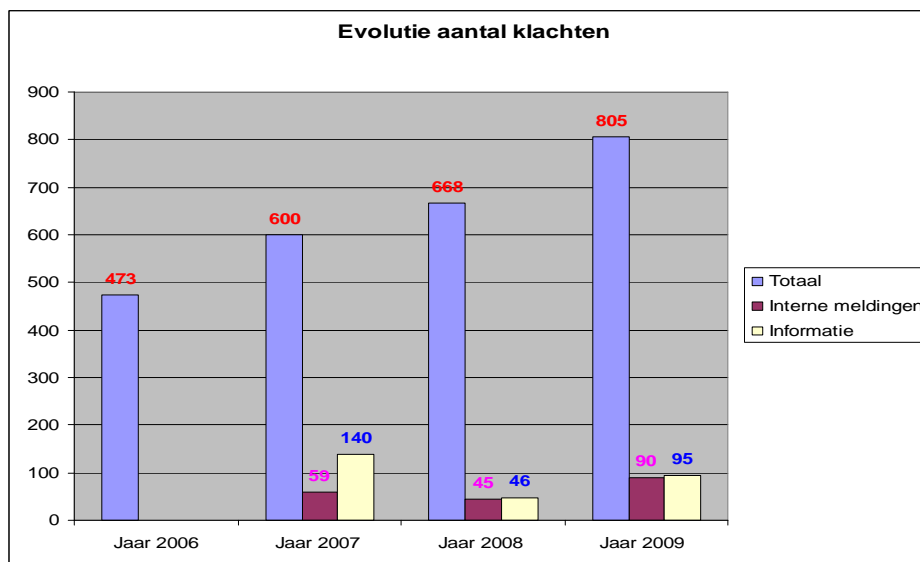
Het totaal aantal ontvankelijke meldingen (746) wordt in de registratie ook nog eens als volgt onderverdeeld:

- meldingen (561) die effectief weerhouden werden als klachtenmelding;
- meldingen (95) van louter informatieve aard; en
- interne meldingen (90) van (potentiële) problemen door interne medewerkers van het UZ Gent.

In vergelijking tot het jaar 2008 (668 geregistreerde dossiers) is er een toename vastgesteld van 21%.

Wat de effectieve klachtmeldingen betreft is er een lichte daling (2,8%) merkbaar (577 in 2008 en 561 in 2009). De informatieve vragen (46 in 2008 en 95 in 2009) zijn meer dan verdubbeld (stijging met 106%). De interne meldingen (45 in 2008 en versus 90 in 2009) zijn verdubbeld.

Een overzicht van deze trends wordt weergegeven op Grafiek 1 hieronder.



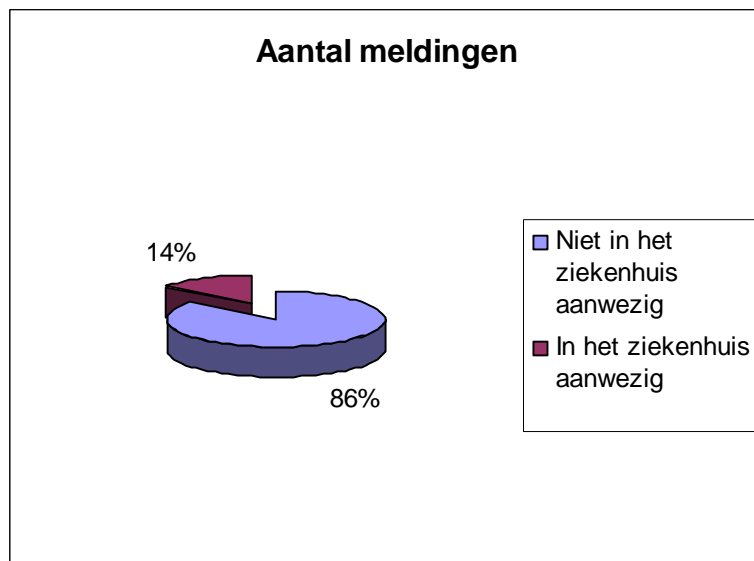
Grafiek 1: Overzicht van de evolutie in het aantal klachten over de periode 2006-2009

3.2. Analyse van het klachtenbeeld

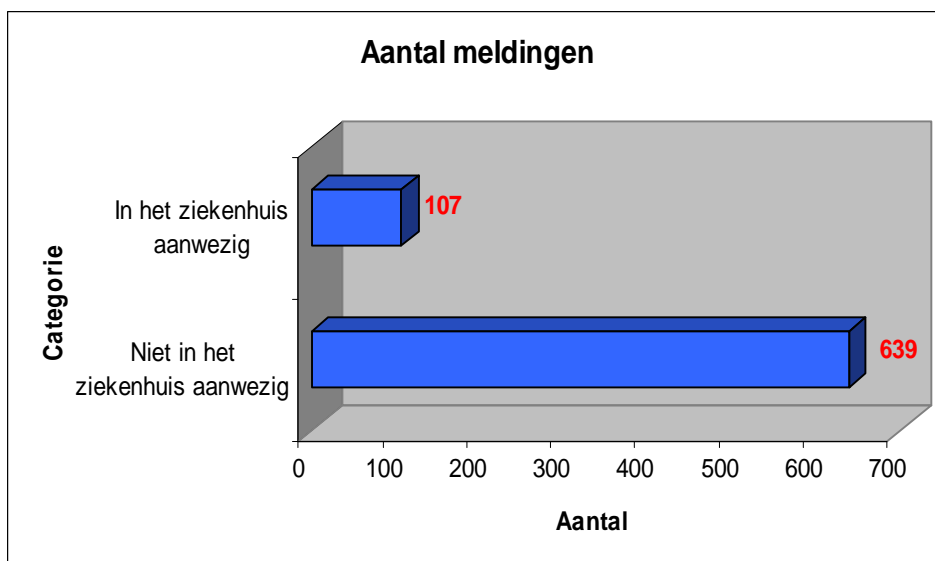
In de hierna volgende bespreking wordt een globale analyse doorgevoerd van de ontvankelijke meldingen. Hier dient te worden aangehaald dat voor het jaar 2009 de onontvankelijke klachten niet meer worden opgenomen in de analyse van het klachtenbeeld. In de vorige jaarverslagen van de Ombudsdienst van het UZ Gent was dit wel nog het geval, doch dit resulteerde uiteindelijk in een vertekend beeld.

Van de 746 ontvankelijke klachten zijn er 107 melders nog aanwezig in het ziekenhuis, op het moment van de klachtmelding. De overige 639 melders hebben hun klacht ingediend nadat ze het ziekenhuis hebben verlaten. Dit is mede te verklaren na analyse van het klachtenbeeld zelf: bepaalde medische gevolgen, administratief-financiële problemen en/of organisatorisch problemen uitten zich slechts op langere termijn. Daarenboven zijn patiënten doorgaans tijdens hun hospitalisatie of op het moment van ontslagname doorgaans niet onmiddellijk gefixeerd op

het neerleggen van een klacht en worden situaties die voor hen negatief werden ervaren eerst overwogen of met naaste familieleden of vrienden besproken vooraleer de stap wordt gezet om een klacht effectief neer te leggen. De Grafieken 2.a en 2.b. geven een overzicht van het aantal effectief weerhouden meldingen in het jaar 2009 en de plaats waar de patiënt zich bevindt op het moment van klachtenmelding.



Grafiek 2.a. Procentuele verdeling aantal meldingen vs plaats van patiënt op moment van de melding

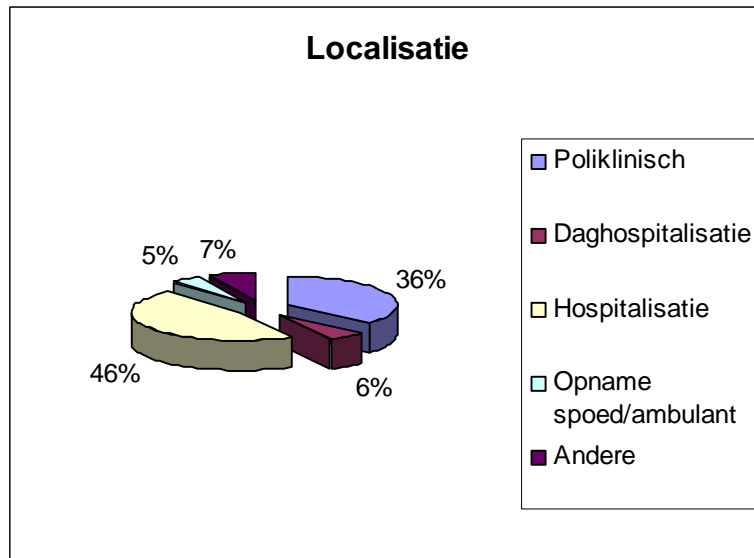


Grafiek 2.b. Overzicht van het aantal meldingen vs. plaats van de patiënt op het moment van de melding (totaal van 746 klachtmeldingen)

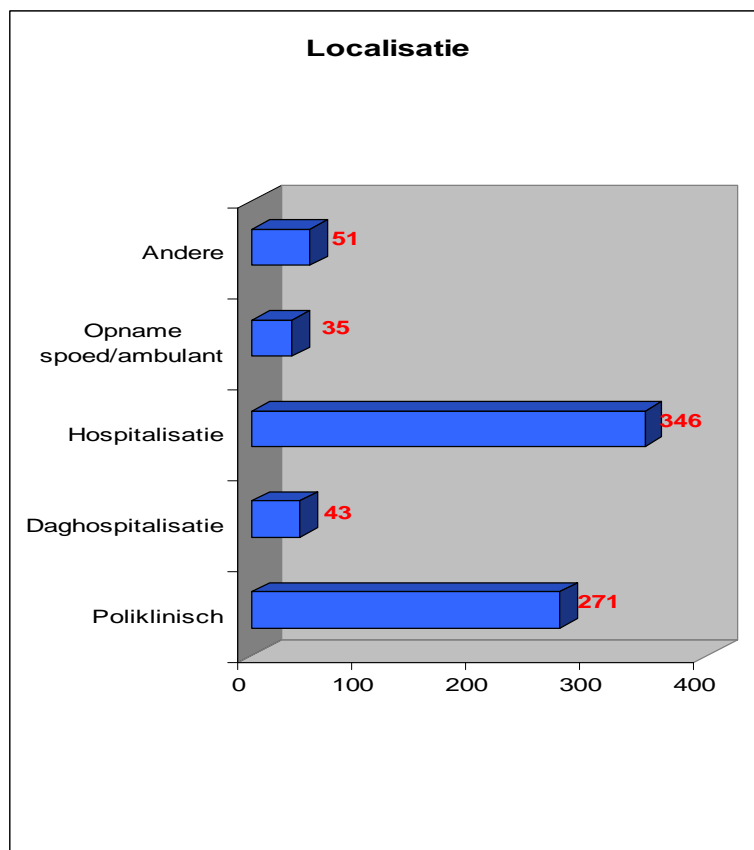
Verdere analyse van het klachtenbeeld geeft duidelijk aan dat de meeste klachten, op het moment van het ontstaan van de melding, zich situeren bij gehospitaliseerde patiënten(46%), gevolgd door de patiënten die poliklinisch worden gezien (36%).

Voorts zijn er nog een aantal kleinere categorieën waaronder de daghospitalisatie (6%), klachten die ontstaan ter hoogte van de ambulante spoedopname (m.a.w. spoedopname door een patiënt die vervolgens terug huiswaarts keert na toediening van de noodzakelijke zorg) (5%). Voor deze laatste categorie kan het beeld evenwel gedeeltelijk vertekend zijn, gezien klachten van een drie-tal patiënten die na de spoedopname gehospitaliseerd werden, verwerkt zijn in het geregistreerd aantal klachten na ambulante verzorging.

De onderlinge verhoudingen en verdelingen van de localisatie van de patiënt werden opgenomen in de Grafieken 3.a. en 3.b. hieronder.



Grafiek 3.a.: procentuele verdeling van de localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding

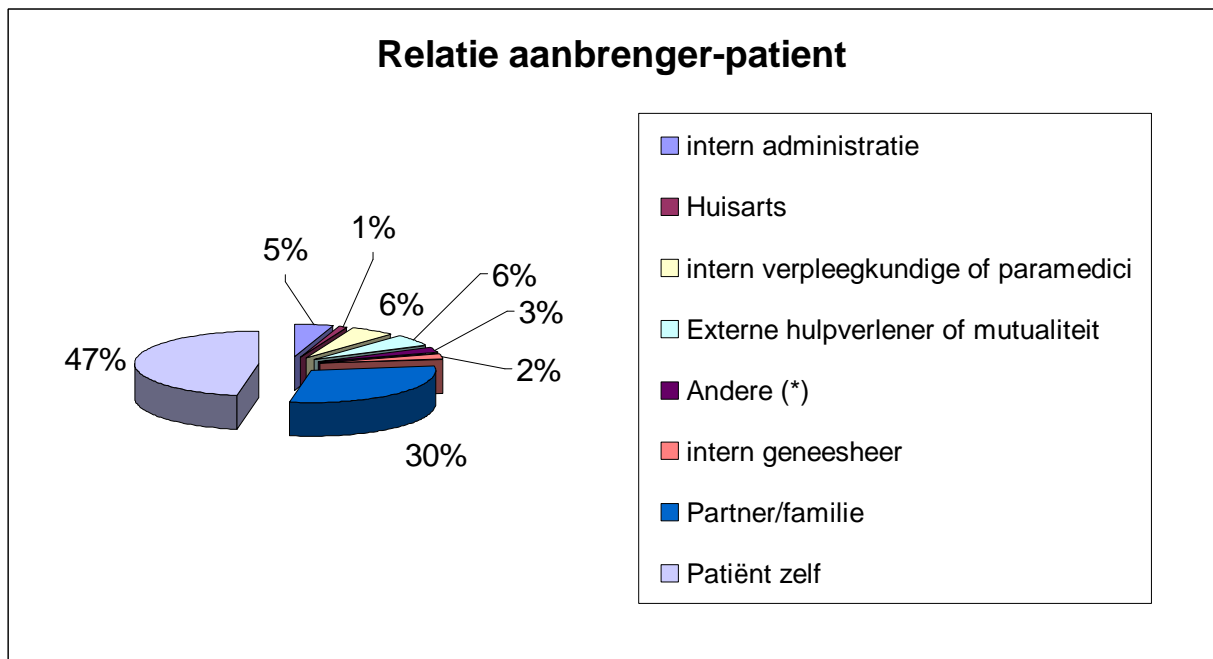


Grafiek 3.b.: localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding (totaal van 746 klachtmeldingen)

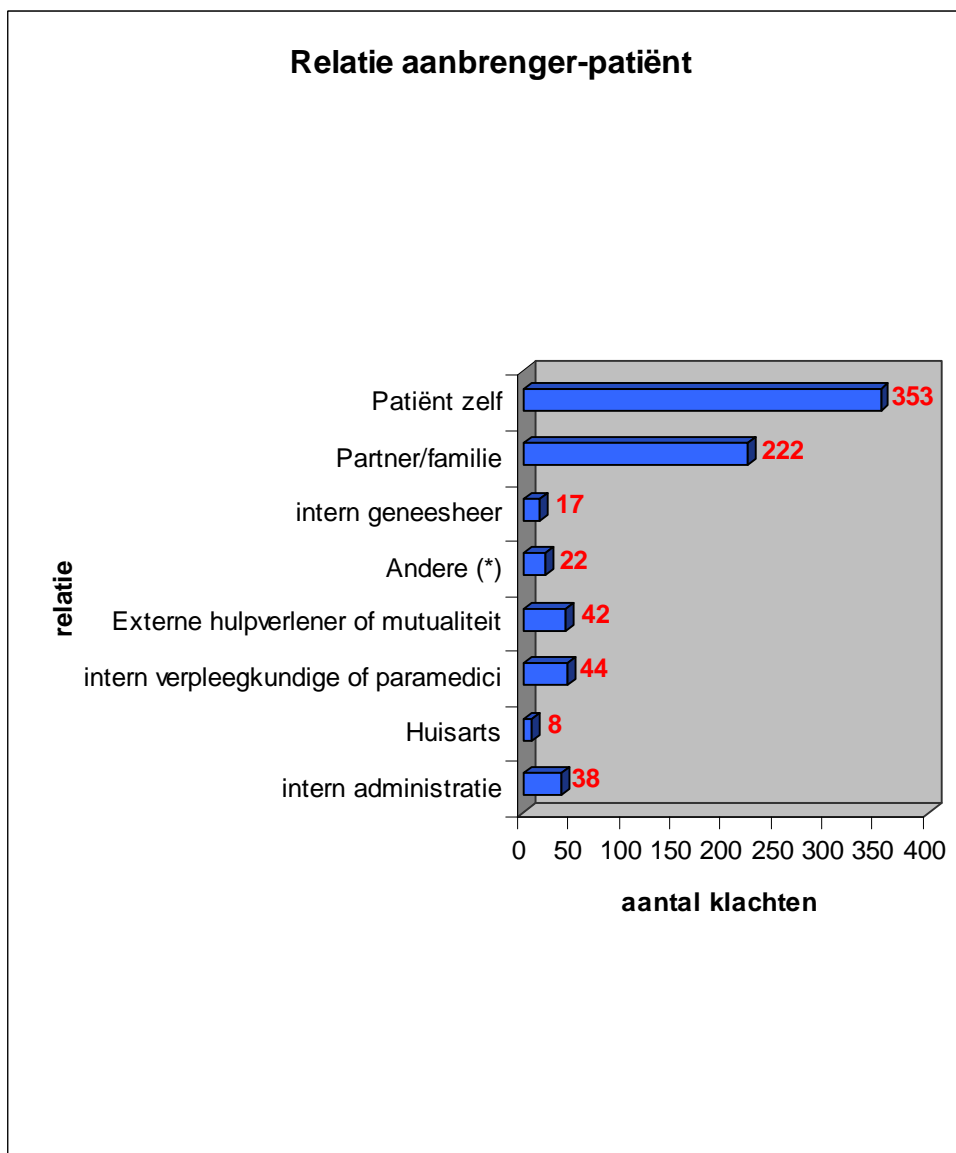
Wanneer de relatie aanbrenger van de klacht versus patiënt nader wordt beoordeeld, blijkt dat bijna de helft (47%) de patiënt zelf betreft, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (30%). Opvallend is ook dat vanuit de interne administratie, meer bepaald de centrale inningsdienst, klachten de Ombudsdienst bereiken (5% van het totaal aantal). In vergelijking met 2008 (1% in 2008) is deze categorie heel sterk toegenomen. De meldingen vanwege interne verpleegkundigen of paramedici is dezelfde gebleven ten opzichte van 2008 (6%). Deze trend kan ook worden vastgesteld bij meldingen die worden geïntroduceerd door externe hulpverleners of mutualiteiten (6% in 2009 en 5% in 2008). 2% van het totaal aantal klachten bereiken de Ombudsdienst via de interne geneesheren (2%). In deze gevallen gaat het meestal om een verzoek om het aangebrachte probleem op te lossen of om een voorafgaandelijke melding van een mogelijke klacht.

De categorie "andere" (totaal van 3%) betreft aanbrengers van meldingen zoals medische experts, vrijwilligers, bezoekers, etc.. De meeste van deze klachten zijn van sporadische aard of betreffen geïsoleerde gevallen die niet bijdragen tot de globale analyse van het klachtenbeeld.

De onderlinge verhoudingen en de verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt over het totale klachtenbeeld werden vervat in de Grafieken 4.a. en 4.b. hieronder.



Grafiek 4.a. Procentuele verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt



Grafiek 4.b. Verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt (totaal van 746 klachtmeldingen)

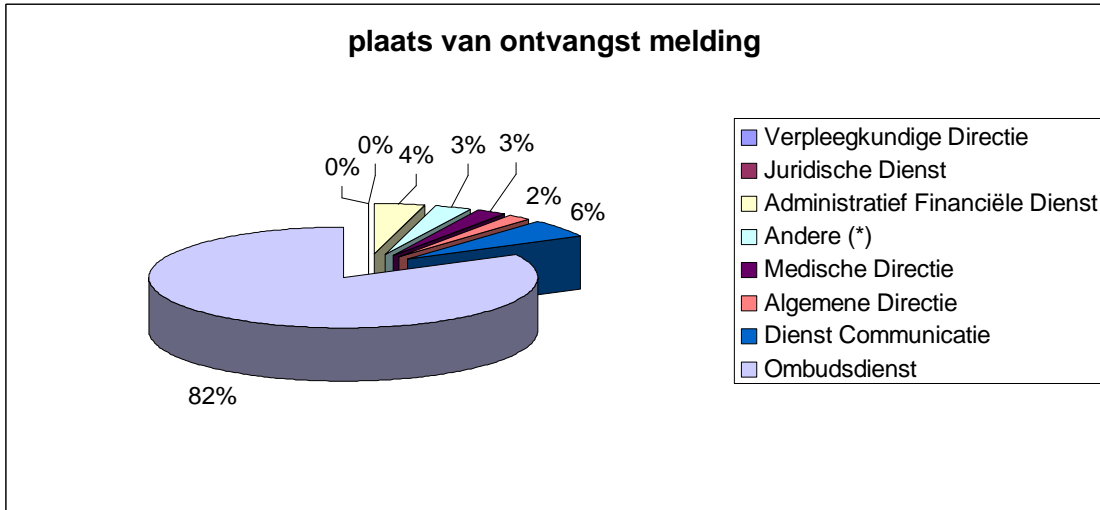
(*) Andere: bezoeker, medisch expert, vrijwilliger

Het overgrote deel van de klachtmeldingen zijn bij de Ombudsdienst terecht gekomen (82% van het totaal aantal ontvankelijk bevonden klachten). Dit cijfer vertoont een zeer lichte stijging met dat van verleden jaar (77%). Via de Dienst Communicatie (meldingen op de website) worden ca. 6% van het totaal aantal klachten ontvangen (7% in 2008), gevolgd door meldingen die de Ombudsdienst onrechtstreeks bereiken via de Administratief Financiële Diensten van het UZ Gent (totaal van ca. 4%). Deze categorie is licht gedaald ten opzichte van voorgaande jaren (6%). In 2009 werd een verdere dalende trend vastgesteld van klachten die het directieniveau bereiken (Algemene Directie - 2% en Medische Directie - 3%).

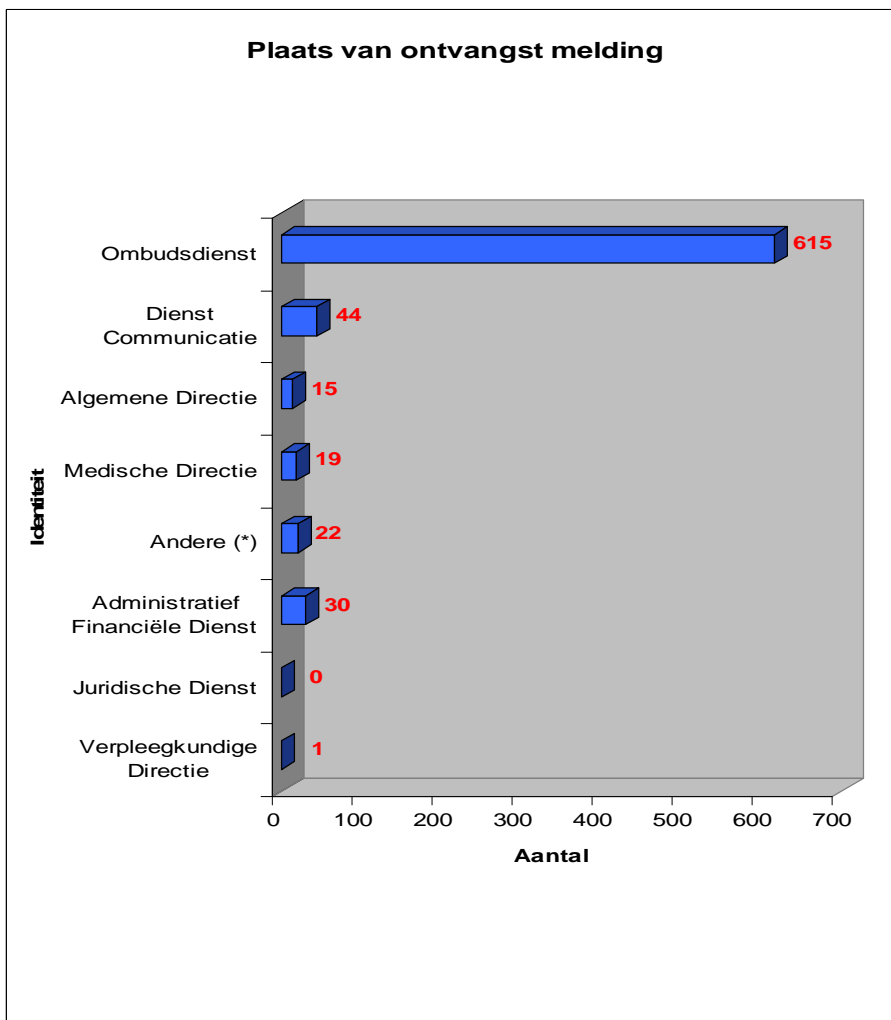
Overige categorieën betreffende de juridische dienst en de verpleegkundige directie, waar heel sporadisch meldingen worden geregistreerd. Dit beeld correspondeert ook met het beeld van voorgaande jaren.

Het overgrote deel van de meldingen die ressorteren onder de categorie "andere" betreffen klachten 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 5.a, respectievelijk 5.b. hieronder.



Grafiek 5.a.: procentuele verdeling van plaats van ontvangst van melding



Grafiek 5.b.: Verdeling van de plaats van ontvangst van meldingen (totaal van 746 klachtmeldingen)

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

Bij de analyse van het verwachtingsbeeld en in vergelijking met de resultaten van het jaar 2008 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 2009 geregistreerde dossiers, vallen er 34 % onder deze categorie. In vergelijking met verleden jaar (41 %) is dit een lichte daling, doch het cijfer ligt in dezelfde grootte-orde.

Een tweede belangrijke categorie is het bekomen van een factuurcorrectie (een akkoord van financieel administratieve aard). Deze categorie vertegenwoordigt ongeveer 21% van het totaal aantal dossiers. In vergelijking met verleden jaar is dit quasi een status quo (22%). De Ombudsdienst bespreekt op regelmatige tijdstippen de betwistingen van facturatie 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, quasi even belangrijke, categorie betreft de oplossing van het probleem (ander akkoord dan een financieel akkoord), zoals bijvoorbeeld het bekomen van afschriften of inzage in medische dossiers. Deze categorie vertegenwoordigt 15% van het totaal aantal dossiers. In vergelijking met de verdeling van verleden jaar kan quasi een status quo opgetekend worden (14%).

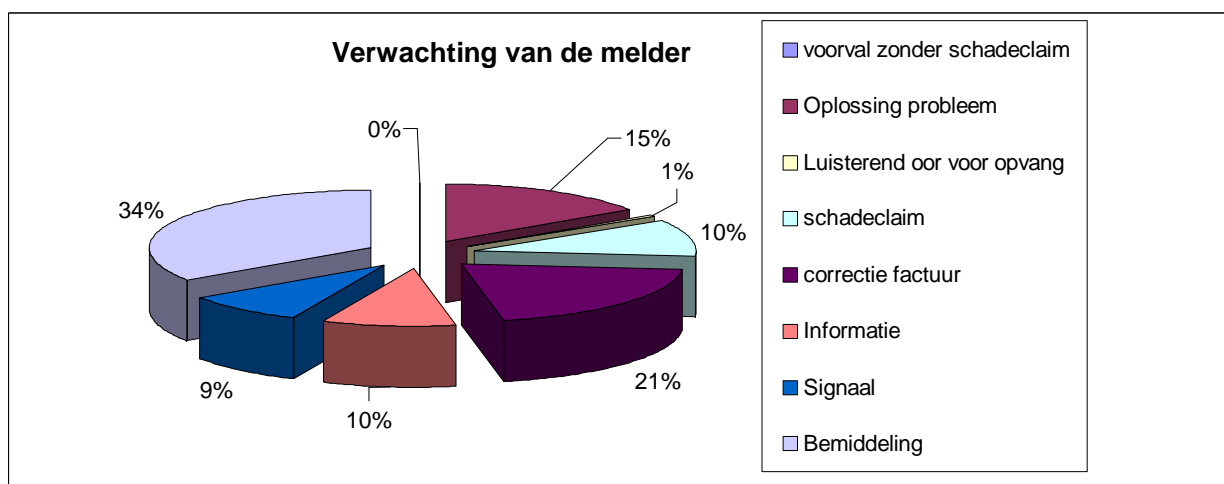
Patiënten vinden het nog steeds belangrijk om een signaal uit te sturen. Deze categorie (9% van het totaal aantal gevallen) kent echter een licht dalende trend ten opzichte van 2008 (10%). Bij signalen wordt meestal geen concrete actie verwacht van de Ombudsdienst omtrent de geformuleerde klacht, maar hoopt de klachtmelder dat in de toekomst gelijkaardige problemen kunnen worden vermeden. Het signaal wordt echter wel overgemaakt aan de betrokken verantwoordelijke in het ziekenhuis.

In vergelijking met het jaar 2008 is het aantal schadeclaims aanzienlijk toegenomen (10 % ten opzichte van 5% vorig jaar). In absolute cijfers is de tendens nog duidelijker, i.e. 31 dossiers in 2008 en 76 dossiers in 2009. Van de 76 dossiers werden er 33 doorgestuurd naar de BA- Verzekeraar UZ Gent.

De overige 43 schadeclaims betreffen ingediende verzoeken om schadeloosstelling in volgende situaties:

- verloren voorwerpen (gehoorapparaten, gebitsprothesen, juwelen, rolwagens, brillen, persoonlijke kledij ...)
- breuk aan persoonlijke spullen (gsm, gebitsprothese, bril ...)
- het niet doorgaan van vooraf geplande onderzoeken/behandelingen (recuperatie van vervoersonkosten ...)
- ingestelde behandeling waarbij complicaties zijn opgetreden (wondinfectie ...)
- ontevredenheid naar de producent toe van het geleverd medisch materiaal

Van deze overige schadeclaims werden er 34 opgelost zonder tussenkomst van de verzekering, doch ten gevolge van de bemiddelingsinspanningen vanuit de Ombudsdienst. In deze gevallen werd aangestuurd op een minnelijke schikking.



Grafiek 6.a.: procentuele verdeling verwachting van de melder

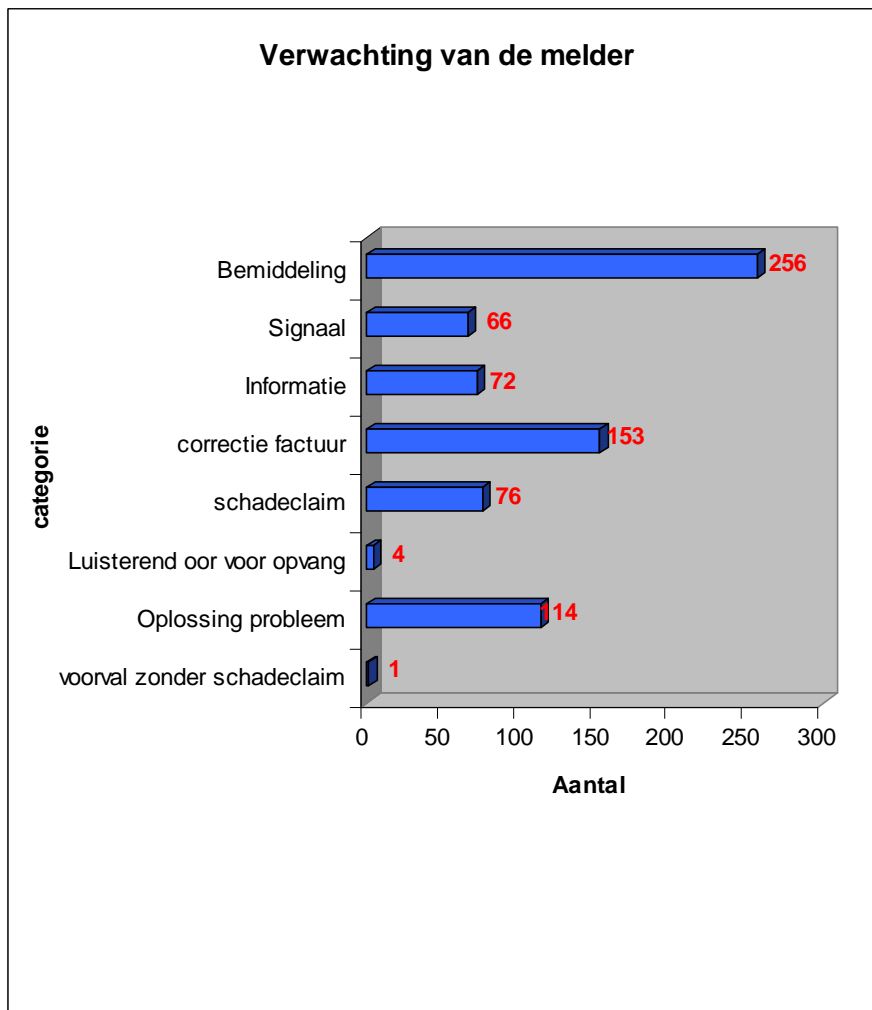
De toename van de schadeclaims is niet zozeer het gevolg van een algemene neerwaartse tendens betreffende dienstverlening maar eerder het gevolg van het feit dat meer patiënten de perceptie zijn toegedaan dat er een fout of onzorgvuldigheid werd begaan in de zorgverstrekking en/of eerder aansturen op een schadeclaim, teneinde een financiële compensatie te bekomen.

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. De vragen die hier aan bod komen zijn van medische, organisatorische en administratief-financiële aard. In vergelijking met het jaar 2008 is er een merkelijke stijging vast te stellen (7% in 2008 ten opzichte van 10% in 2009).

Tenslotte komt de categorie "luisterend oor" in 1% van de gevallen aan bod (4% in 2008). 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. Deze categorie kent een daling ten opzichte van 2008. De belangrijkste reden situeert zich in het feit dat onontvankelijke klachten niet meer worden opgenomen in de analyse van het klachtenbeeld. Heel wat klachten van het type "luisterend oor" vallen eerder onder een onontvankelijk karakter.

Er werd één voorval zonder schadeclaim bij de Ombudsdienst gemeld over het jaar 2009.

De procentuele verhoudingen van de verwachtingen van de melder en de verdeling van de verwachtingen van de melder werden opgenomen in de Grafieken 6.a., respectievelijk 6.b.



Grafiek 6.b: Verdeling van de verwachting van de melder (totaal van 746 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

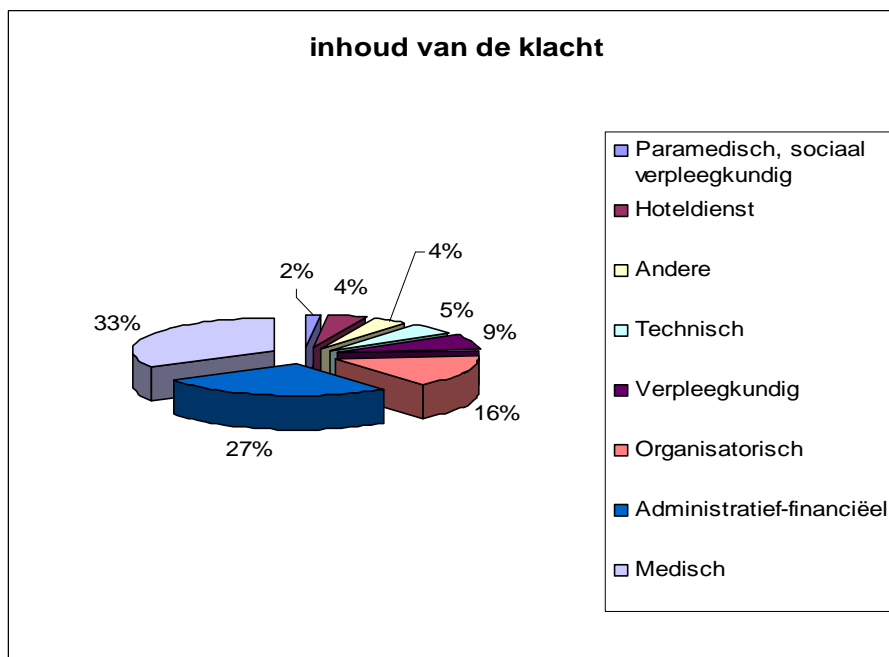
Binnen deze aspecten wordt elk zorgproces nog eens onderverdeeld in gestandaardiseerde activiteiten (deelaspecten genoemd) die bij de meeste zorgaspecten gemeenschappelijk voorkomen.

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 13% tav vorig jaar (914 versus 809).

Het grootste aantal klachten betreft medische klachten (33% van het totaal aantal klachten). In vergelijking tot het werkingsjaar 2008 is er een zeer lichte relatieve stijging van de medische klachten (32 % in 2008) die de Ombudsdienst bereiken. Ten opzichte van 2008 werden 51 klachten meer geregistreerd in 2009, een absolute toename met 20% ten opzichte van 2008.

Binnen de analyse van het klachtenbeeld is het klachten percentage betreffende de administratief-financiële diensten gelijkaardig als in 2008 (27% in 2009 en 28% in 2008). In absolute cijfers betreft het een lichte stijging (248 in 2009 ten opzichte van 228 in 2008), namelijk een absolute toename met 9% ten opzichte van 2008. De klachten betreffen echter in hoofdzaak betwistingen inzake facturatie en betalingsvoorwaarden.



Grafiek 7.a.: Procentuele verdeling van de inhoud van de klacht

Het aandeel van de klachten van organisatorische aard ligt in dezelfde lijn van 2008 (16% ten opzichte van 14% in 2008). In absolute cijfers is er echter een stijging van 27% (142 in 2009, ten opzichte van 112 in 2008).

In vergelijking met verleden jaar is er een relatieve daling waar te nemen van het aantal klachten op verpleegkundig vlak (9% in 2009 ten opzichte van 10% in 2008). Ook in absolute cijfers is er een daling waarneembaar (78 aspecten in 2009 ten opzichte van 84 in 2008), wat neerkomt op een absolute daling van 8%.

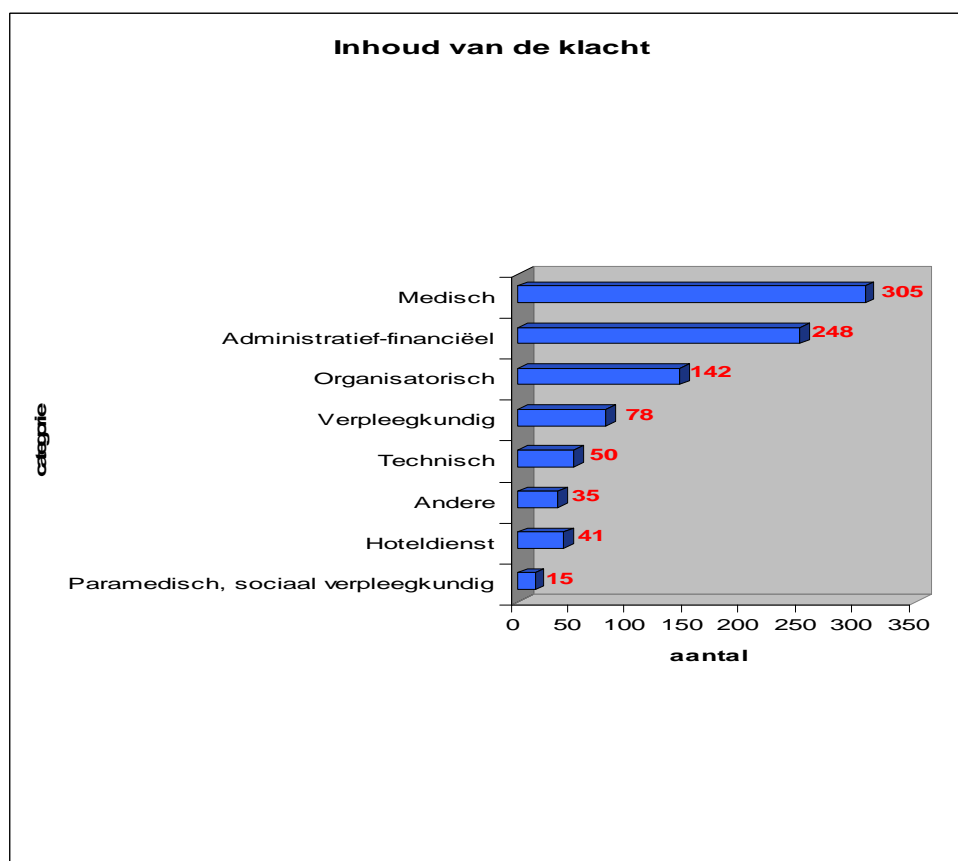
Het aandeel van het aantal klachten van technische aard ligt in dezelfde lijn van 2008 (5% ten opzichte van 4% in 2008). In absolute cijfers wordt een toename vastgesteld van 43% (50 in 2009 ten opzichte van 35 in 2008).

In vergelijking met verleden jaar is het aantal klachten van paramedisch en sociaal verpleegkundige aard verhoudingsgewijze en ook in absolute cijfers gedaald (2% in 2009 ten opzichte van 3% in 2008). In 2009 waren er 15 klachten van die aard (ten opzichte van 21 in 2008).

Vrij opvallend is een belangrijke stijging in het aantal klachten betreffende de hoteldienst. Vorig jaar vertegenwoordigde deze categorie 1% terwijl in 2009 4% van de klachtmeldingen betrekking hadden op de hoteldienstverlening. In absolute cijfers werden er bijna 4 keer meer klachten genoteerd (41 in 2009 ten opzichte van 11 in 2008), of een absolute stijging van 272%. Uit de analyse is gebleken dat deze tendens vooral te maken heeft met de reorganisatie van de Catering sedert juli 2009.

Er is een duidelijke afname van het aantal klachten onder de categorie "andere" (van 64 in 2008 naar 35 in 2009). Dit is vooral te wijten aan het feit dat bij de 64 van de geregistreerde klachten in 2008 een aantal van onontvankelijke aard zijn. Ontvankelijke klachten die onder deze categorie vallen betreffen vooral 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 7.a.; respectievelijk 7.b.



Grafiek 7.b.: Verdeling van de inhoud van de klacht (totaal van 914 klachten)

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

Deelaspecten medische klachten

Binnen de 305 medische klachten kwamen in het totaal 363 deelaspecten aan bod.

Deze betreffen vooral klachten m.b.t. infoverstreking en behandeling (respectievelijk 38% en 34%) 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 een duidelijke toename vast te stellen (relatief aandeel betrof toen 28%, respectievelijk 32%).

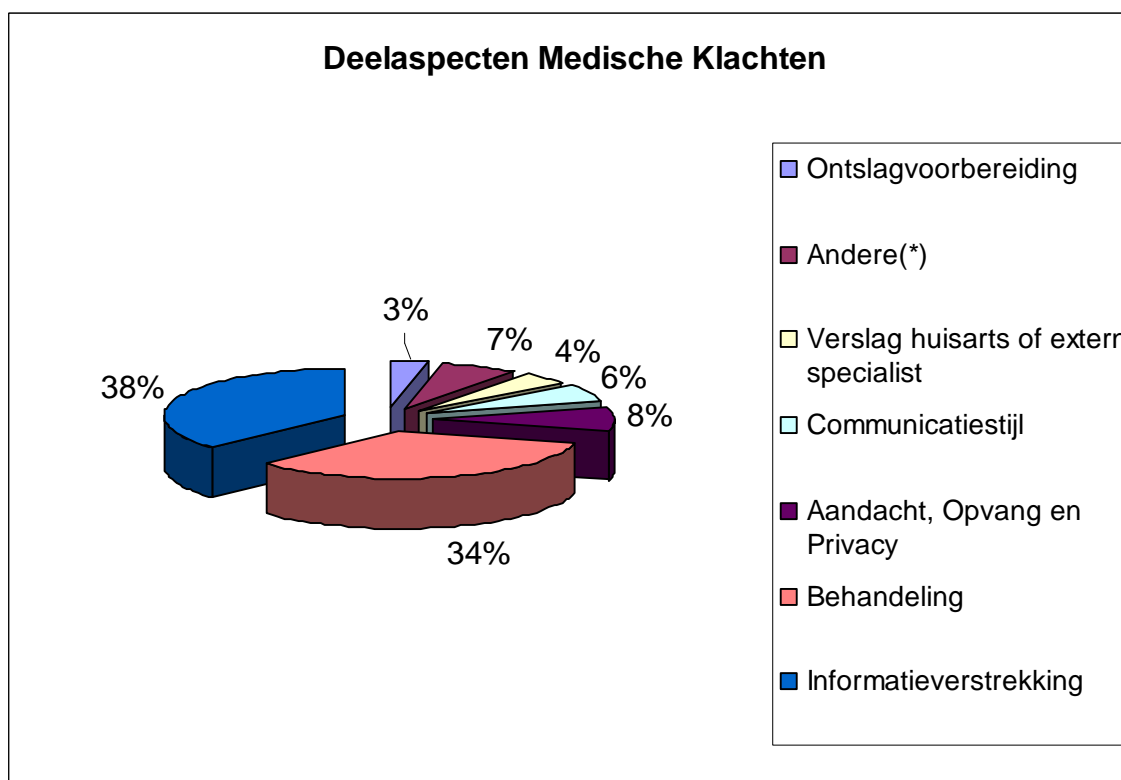
In 6% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de verbale en/of non verbale communicatie van de arts. Voor dit deelaspect is er een daling waarneembaar ten opzichte van 2008 (11% in 2008). In absolute cijfers is dit een daling van 28%.

Vervolgens zien we dat 8% 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 2008 (9%) betreft het hier in relatieve cijfers een lichte daling, doch in absolute cijfers werd een lichte stijging van 7% genoteerd.

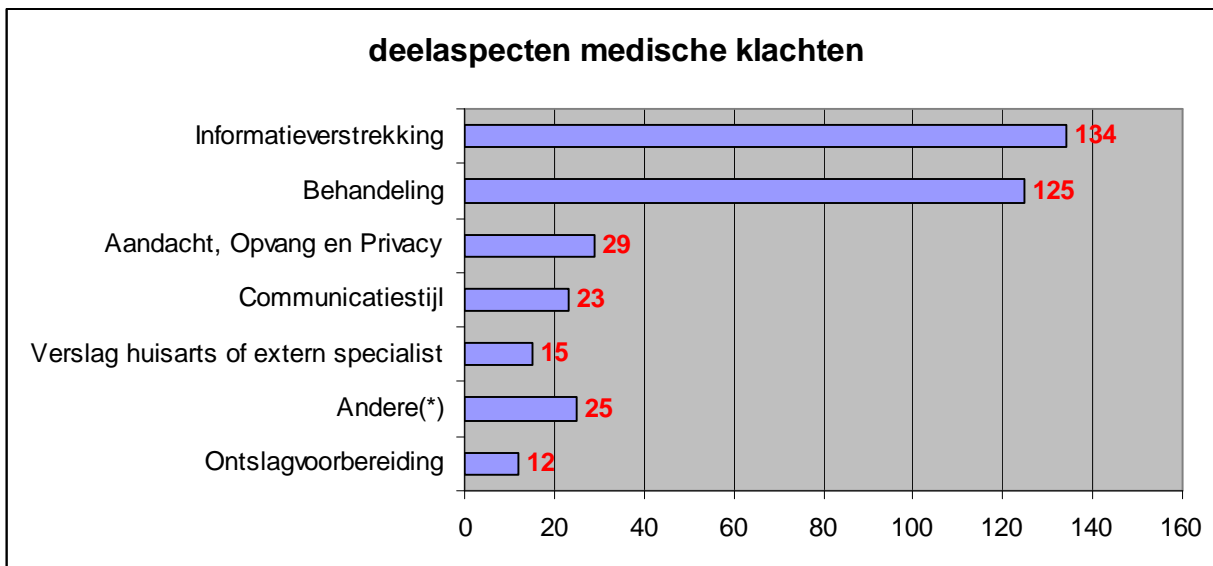
In 4% van de deelaspecten merken we een ontevredenheid met betrekking tot het doorsturen van verslagen aan de huisarts of externe specialist (8% in 2008). Dit deelaspect is met de helft gedaald. In absolute cijfers zien we een daling met 35%.

In 3% van de deelaspecten wordt een ongenoegen geuit m.b.t. de ontslagvoorbereiding (in 2008 vertegenwoordigde deze categorie nog 4% van de klachten).

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



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



Grafiek 8.b. Verdeling van de deelaspecten van de Medische Klachten (totaal van 363 deelaspecten)

Deelaspecten van verpleegkundige klachten

Van de 78 verpleegkundige klachten werden 107 deelaspecten genoteerd.

De belangrijkste categorie betreft de klachten met betrekking tot de technische verpleegkundige zorgverlening (37% van het totaal aantal klachten van verpleegkundige aard). In vergelijking met het jaar 2008 (31%) is er relatief gezien een stijging. Ook in absolute cijfers wordt een stijging van 5% waarneembaar.

De daaropvolgende categorieën betreffen enerzijds aandacht/opvang/ privacy en anderzijds communicatiestijl. Beide categorieën vertegenwoordigen een relatief aandeel van resp. 23% en 22% van het totaal van alle deelaspecten van verpleegkundige aard.

In vergelijking met 2008 is het aandeel van de klachten inzake aandacht opvang en privacy in dezelfde grootteorde gebleven. In absolute cijfers is er echter een dalende trend vast te stellen (11%).

Wanneer vergeleken wordt met het jaar 2008 is de daling van het aantal klachten betreffende communicatiestijl uitgesproken (22% in 2009 t.o.v. 30% in 2008). Het aantal klachten is in absolute cijfers met ongeveer één derde gedaald.

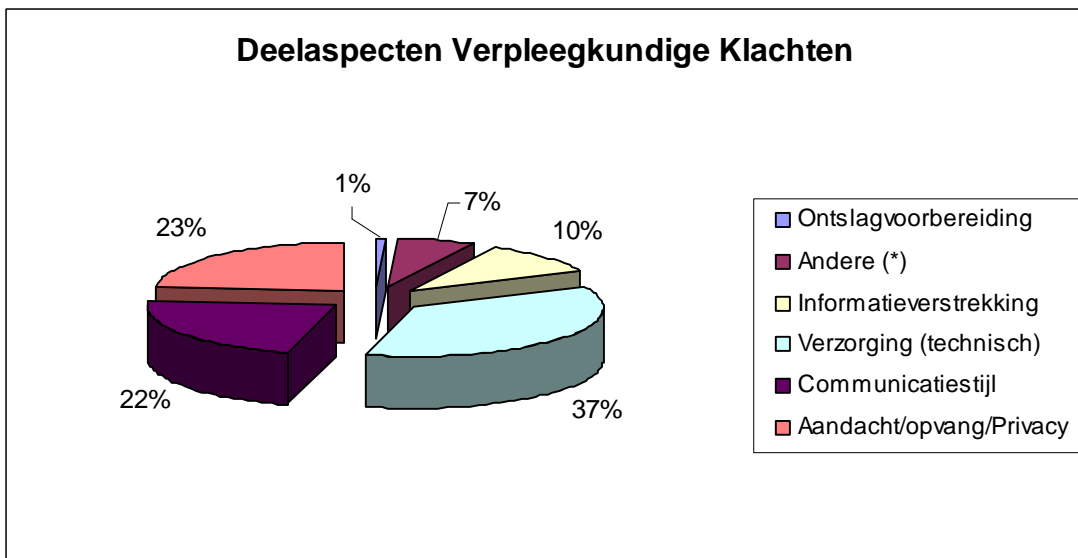
In 10% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige/verzorgende betreffende het verpleegkundig zorgproces. In 2008 vertegenwoordigde dit amper 4% van het totaal aantal deelaspecten. In absolute cijfers vertegenwoordigt deze categorie een stijging van 120%.

Het aantal klachten die onder de categorie "andere" valt, is in lijn met de verhoudingen in 2008. Binnen deze categorie komen een aantal geïsoleerde gevallen voor van heel specifieke klachten, die voornamelijk betrekking hebben tot klachten van de patiënt betreffende een mogelijke schending van het beroepsgeheim, het niet voorradig zijn op de afdeling van specifiek verzorgingsmateriaal, persoonsverwisseling in het mortuarium ...

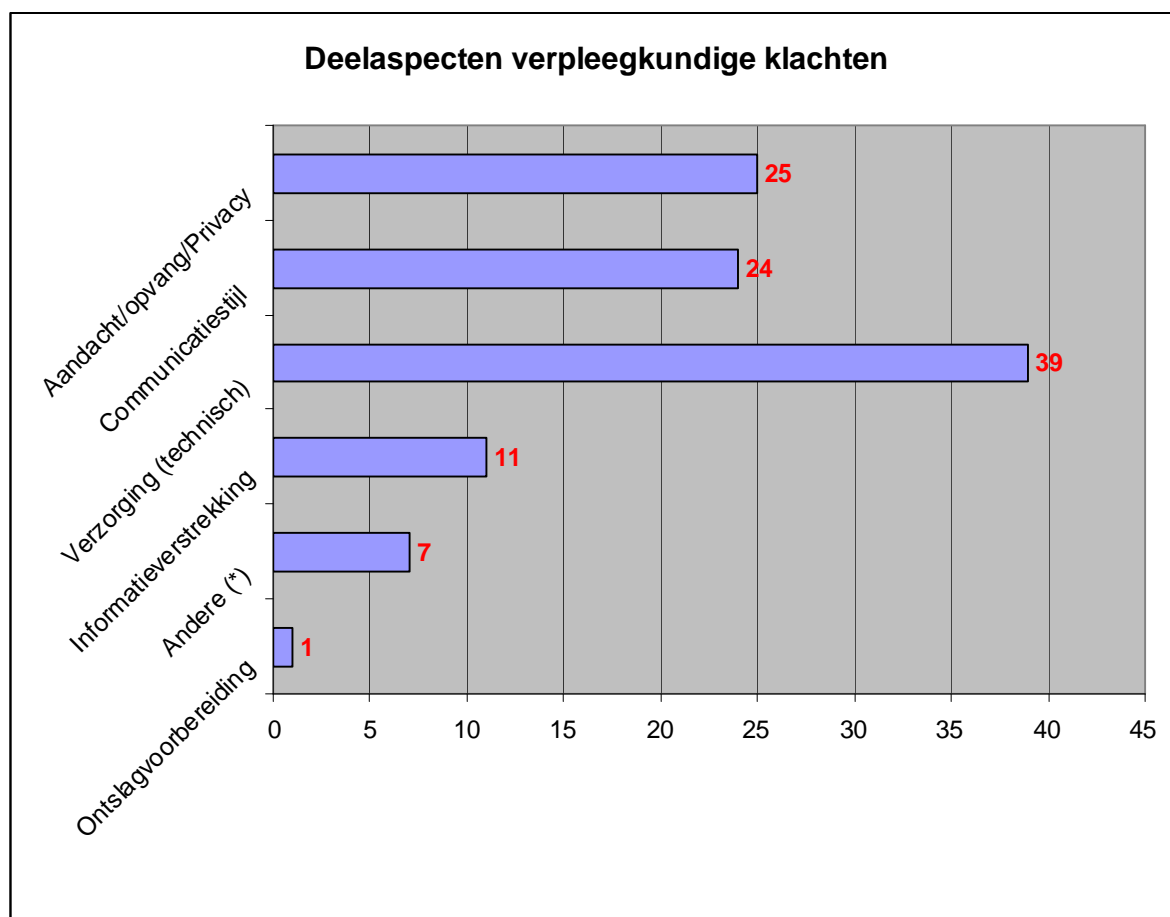
In 1% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de ontslagvoorbereiding (5% in 2008).

Het aantal deelaspecten van verpleegkundige aard is ten opzichte van 2008 gedaald met 11%. Dit betekent dat klachten van verpleegkundige aard evolueren van een meervoudig naar een enkelvoudig karakter.

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



Grafiek 9.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten



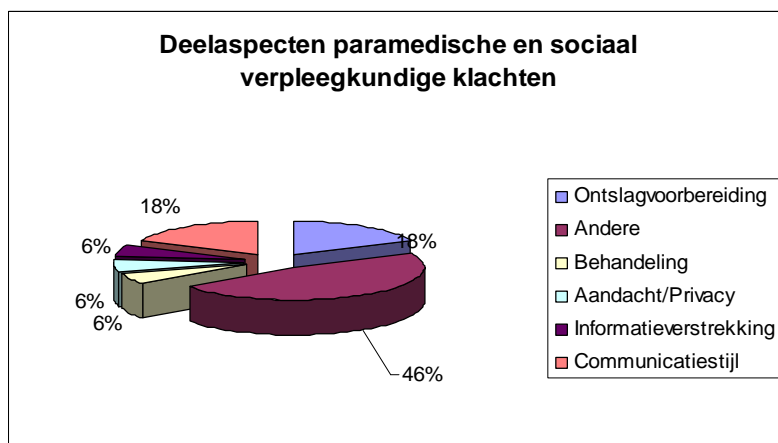
Grafiek 9.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten (totaal van 107 deelaspecten)

Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

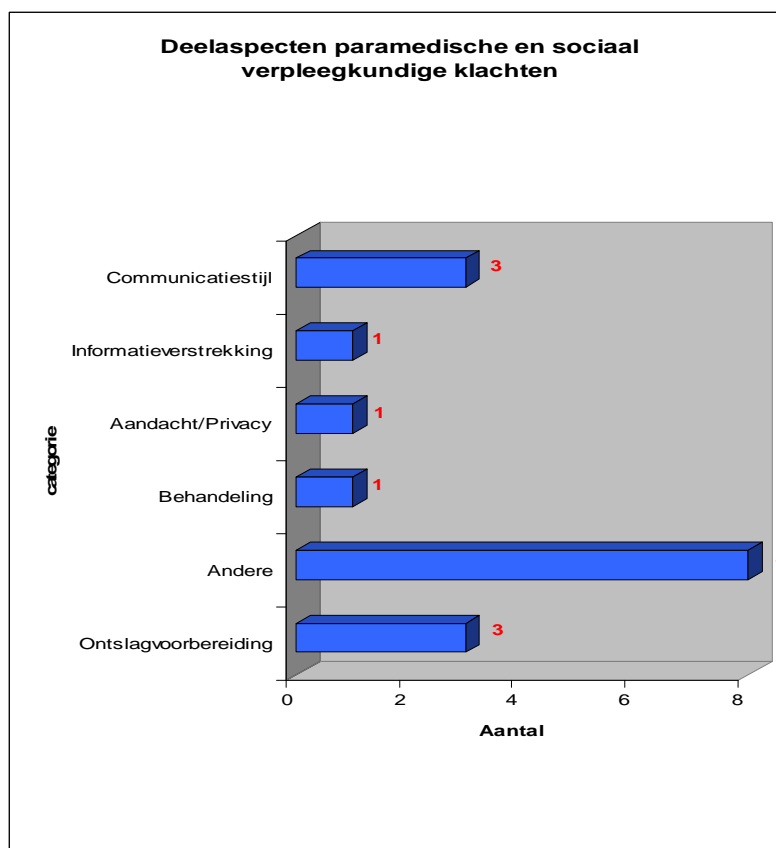
Binnen het totaal van 15 effectieve klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard werden 17 deelaspecten vastgesteld.

Deze betreffen vooral klachten mbt behandeling, ontslagvoorbereiding, informatie en communicatie.

De procentuele verhoudingen en de verdeling van de deelaspecten paramedische en sociaal verpleegkundige klachten worden weergegeven in de grafieken 10.a en 10.b



Grafiek 10.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van de Paramedische en Sociaal verpleegkundige klachten



Grafiek 10.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Paramedische en Sociaal Verpleegkundige klachten (totaal van 17 deelaspecten)

Deelaspecten administratief financiële klachten

Van de 248 effectieve klachten op administratief financieel vlak werden 260 deelaspecten vastgesteld.

Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie (73%), hetgeen volledig in lijn ligt met het beeld van 2008 (72%). In absolute cijfers betreft het echter een stijging van 10% (189 in 2009 en 173 in 2008).

Facturen worden onder meer geprotesteerd omwille van volgende redenen:

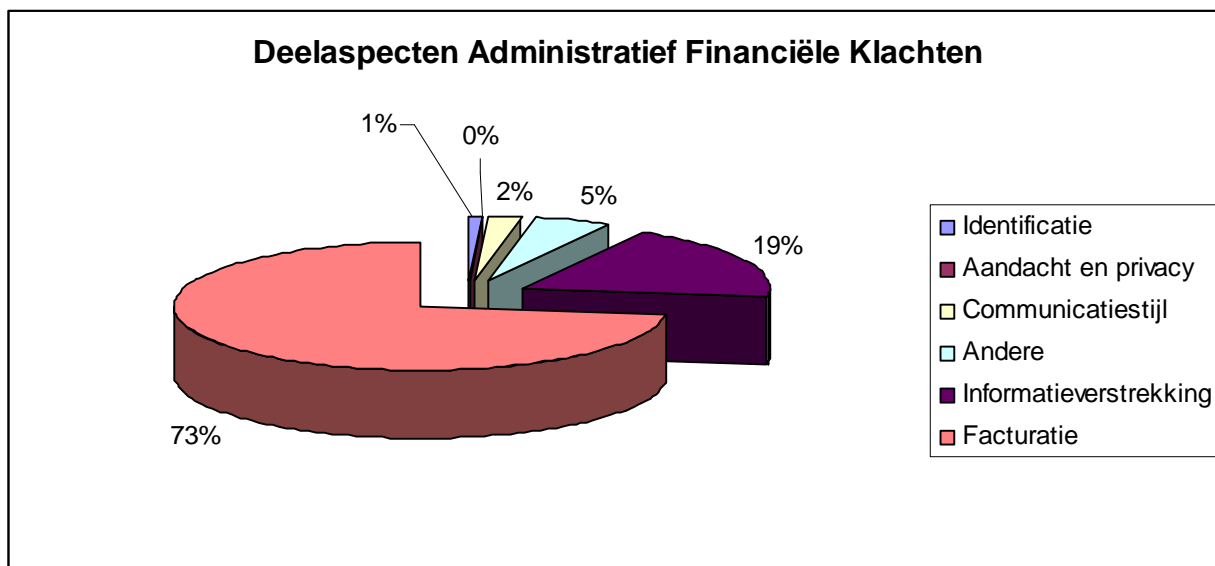
- ontevredenheid over onderzoek en/of behandeling;
- ongenoegen omtrent de facturatie, los van de zorgverstrekking;
- gebrek aan informatie factuurtechnisch;
- aanrekening van erelonen;
- protesteren van de factuur wegens organisatorische (vb opnames waarbij een heelkundige ingreep wordt uitgesteld) en deontologische redenen;
- problemen inzake tussenkomst van hospitalisatie- of zorgverzekeraar; en
- andere redenen.

Patiënten dienen ook klacht in ten gevolge van gebrek aan informatieverstrekking (19% van het totaal aantal deelaspecten). Ook dit relatieve cijfer ligt in lijn met de resultaten van 2008 (21%) en vertegenwoordigt in absolute cijfers een lichte daling (50 in 2009 ten opzichte van 52 in 2008).

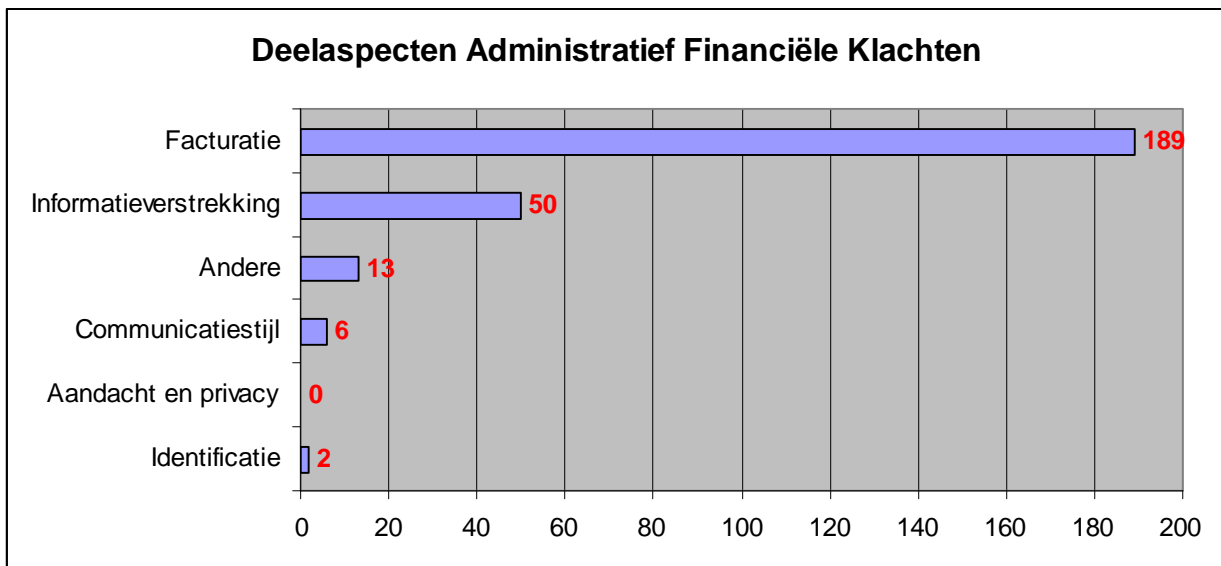
In vergelijking met 2008 zijn er minder klachten betreffende de communicatiestijl van de financieel administratieve diensten (2% in 2009 ten opzichte van 5% in 2008 en een absolute daling van 45%). Voor de andere deelaspecten zijn de verhoudingen ongeveer vergelijkbaar met deze van verleden jaar.

De klachten van administratief financiële aard zijn tevens hoofdzakelijk van enkelvoudige aard. Dit beeld is onveranderd gebleven ten opzichte van de vorige jaren.

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



Grafiek 11.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van de administratief financiële klachten



Grafiek 11.b.: Verdeling van de deelaspecten van de administratief financiële klachten (totaal van 260 deelaspecten)

Deelaspecten klachten hoteldienst

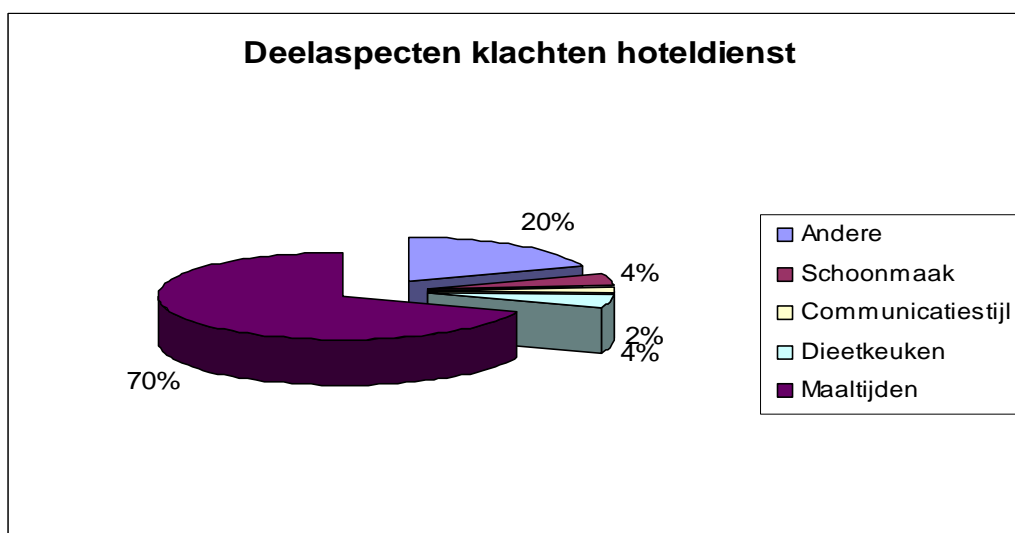
Over het totaal van 41 effectief geregistreerde klachten betreffende de hoteldienst komen in het totaal 46 deelaspecten aan bod.

Deze klachten betreffen hoofdzakelijk de maaltijden (70%). In 2008 werden amper 3 klachten genoteerd betreffende de maaltijden. Dit jaar bedroeg het aantal klachten 32.

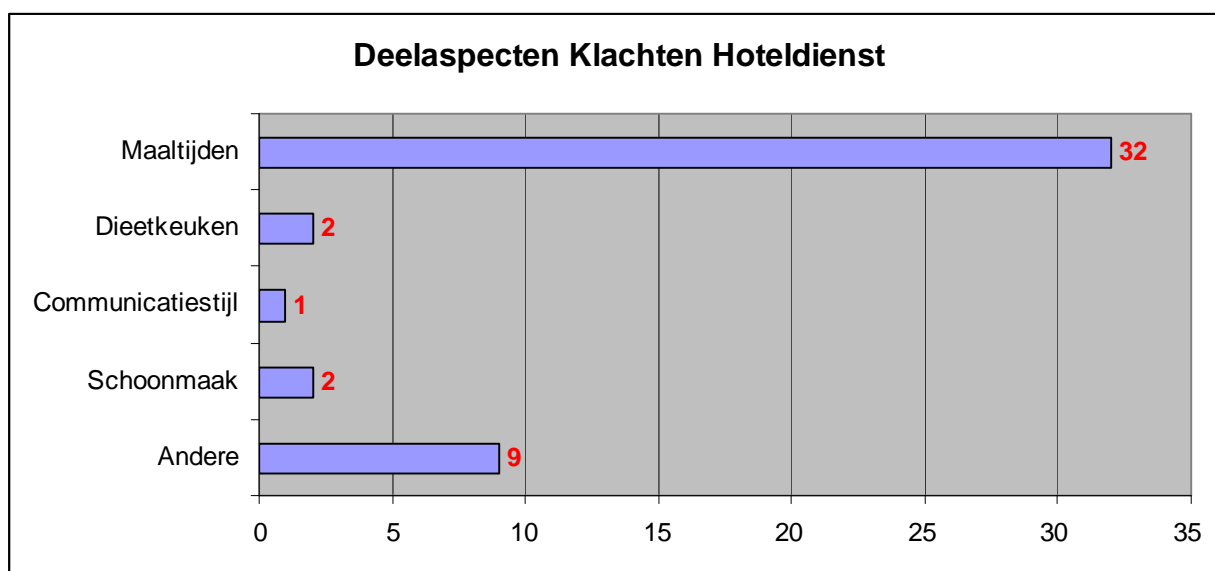
Sedert juli 2009 wordt de Catering uitbesteed. Patiënten en bezoekers hebben vooral hun ontevredenheid geuit, als gevolg van deze reorganisatie. De ingediende klachten betreffen volgende aspecten:

- de porties
- de temperatuur van de maaltijden
- de bereidingswijze
- de gaartijd
- de afwisseling in de gerechten
- het afkruiden
- de beleving i.f.v. het gevraagde en i.f. v. het menu
- de continuïteit in de maaltijdbevraging
- de prijssetting voor bezoekers en studenten in het restaurant

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



Grafiek 12.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten klachten hoteldienst



Grafiek 12.b.: Verdeling van de deelaspecten klachten hoteldienst (totaal van 46 deelaspecten)

Deelaspecten Technische Klachten

Over het totaal van de 50 geregistreerde technische klachten werden 54 deelaspecten geregistreerd.

Opvallend is een beduidende daling van klachten met betrekking tot comfort. In 2008 waren 26% klachten van die aard. In 2009 betreft het 13% van de klachten of een absolute daling van 30%.

In deze context werden klachten geformuleerd aangaande tochtproblemen (zwembad, alu-ramen K12), het onvoldoende beschikbaar zijn van éénpersoonskamers, onaangepast sanitair voor mindervaliden ed.

Er is een toename waarneembaar betreffende het aantal klachten inzake defecten (van 8% in 2008 naar 20% in 2009). In 2008 werden 3 defecten van technische aard gerapporteerd, in 2009 waren dat er 11. Volgende defecten werden gesignaleerd: verlichting, zonnewering, parlefoon (ingang K1), beloproepsysteem, draaideur ingang K12, betaalautomaat, frigo op de kamer en enkele defecten aan medische apparatuur.

11% van de klachten (6 in absolute cijfers) hebben betrekking tot de telefonie. In vergelijking met 2008 is dit een verdubbeling van het aantal klachten in absolute cijfers.

Hier wordt hoofdzakelijk volgende problematiek aan de orde gebracht, namelijk de moeilijke bereikbaarheid van het algemeen nummer van UZ Gent en de moeilijke telefonische bereikbaarheid van bepaalde poliklinieken.

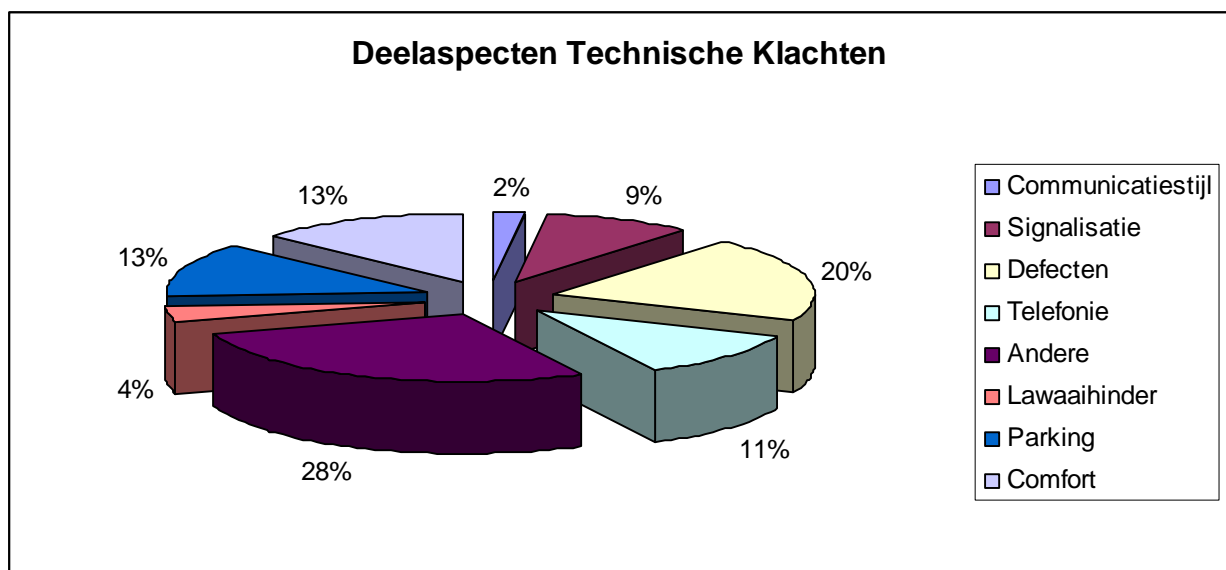
Vervolgens zien we dat 13% van de klachten te maken heeft met de parking. De patiënt klaagt over verschillende zaken, namelijk het onrechtmatig innemen van parkeerplaatsen voor mindervaliden, het gebrek aan parkeermogelijkheden, het ontbreken van extra-brede parkeerplaatsen voor moeder en kind. Deze trend is identiek met het klachtenbeeld van 2008.

Het aantal klachten inzake lawaaihinder ligt in lijn met het aantal van 2008 (3% in 2008, 4% in 2009). Hier worden een tweetal problemen aangebracht: lawaai afkomstig van de sanitaire ruimte van de bovengelegen verdieping en teveel lawaai op de hospitalisatie-afdeling, zodat de rust van patiënten verstoord wordt.

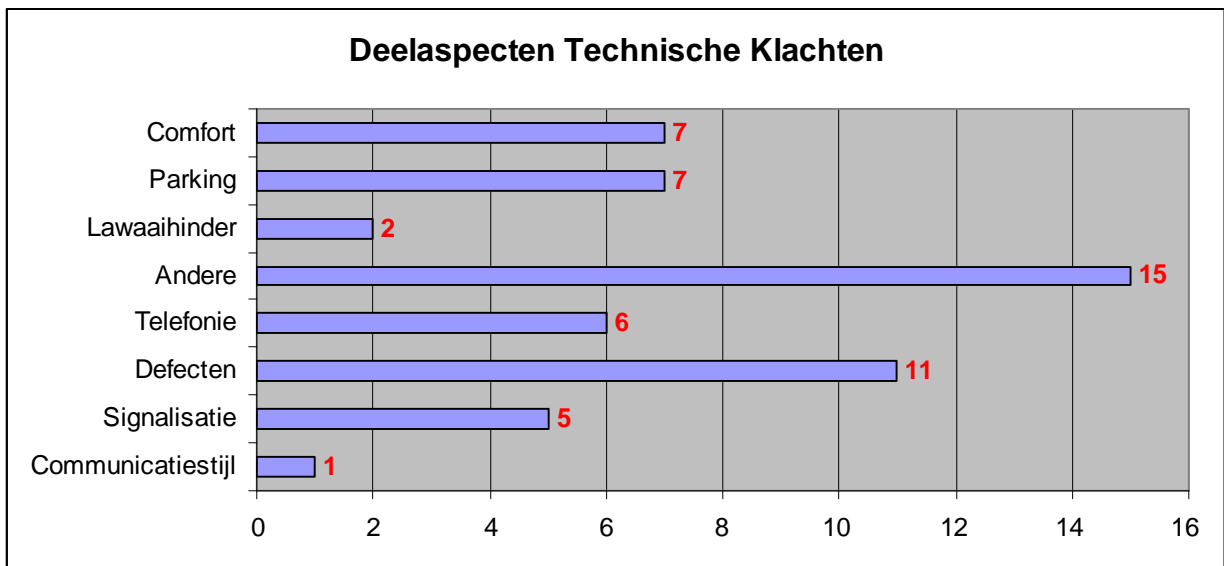
9% van de klachten in 2009 betreft de signalisatie, meer bepaald gaat het hier over onvoldoende bewegwijzering naar K1 en K5 en ontoereikende bewegwijzering voor voetgangers.

Andere technische klachten (28% van het totaal) betreffen het ontbreken van een volledige internetverbinding op de nierdialyse-afdeling, kapotte stoelen, het ontbreken van een zitbank halfweg de voetgangerspassage van K1, het onverwachts dichtklappen van de automatische deur aan de ingang van K12, valincidenten thv de bezoekersliften K12 en de bezoekerslift rechtover de cafetaria van K1 (al dan niet van technische oorsprong), de geringe elektronische bereikbaarheid van de poliklinieken en tenslotte de moeilijke toegankelijkheid van het terrein van de campus UZ Gent (drempels, obstakels ...) voor rolstoelgebruikers en moeders met kinderwagens.

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



Grafiek 13.a.: Procentuele verdeling deelaspecten technische klachten



Grafiek 13.b.: Verdeling deelaspecten technische klachten(totaal van 54 deelaspecten)

Deelaspecten organisatorische klachten

Van de 142 geregistreerde organisatorische klachten werden 147 deelaspecten geregistreerd.

Het betreft hier vooral klachten ivm afsprakenregeling (28%) : verkeerde afspraken wegens vergissingen in de planning, gewijzigde afspraken zonder patiënt vooraf hiervan te verwittigen, afspraken die niet doorgaan omwille van het niet aanwezig zijn van de arts, wachttijden voor een afspraak en moeilijkheden om een afspraak telefonisch te regelen wegens een niet vlotte telefonische bereikbaarheid van bepaalde poliklinieken.

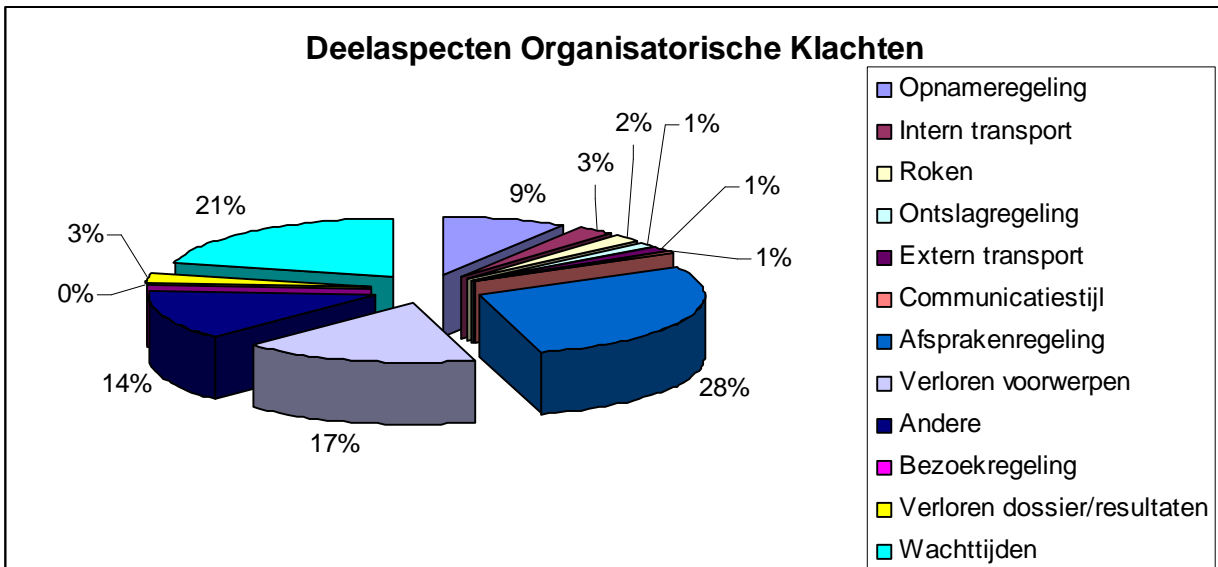
Vervolgens worden in 21% van de klachten te lange wachttijden aangehaald : voornamelijk bij geplande afspraken op de polikliniek ,bij geplande onderzoeken en in de pre-operatieve fase.

In 9% van de gevallen is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de organisatie van de opname. Het betreft vooral klachten betreffende de kamerkeuze, meer bepaald gaat het hier om een éénpersoonskamer die niet steeds voor 100% kan worden gegarandeerd, het uitstel of het onderbreken van een geplande opname wegens organisatorische redenen en de opnames 's ochtens waarbij de heilkundige ingreep pas in de namiddag plaatsvindt.

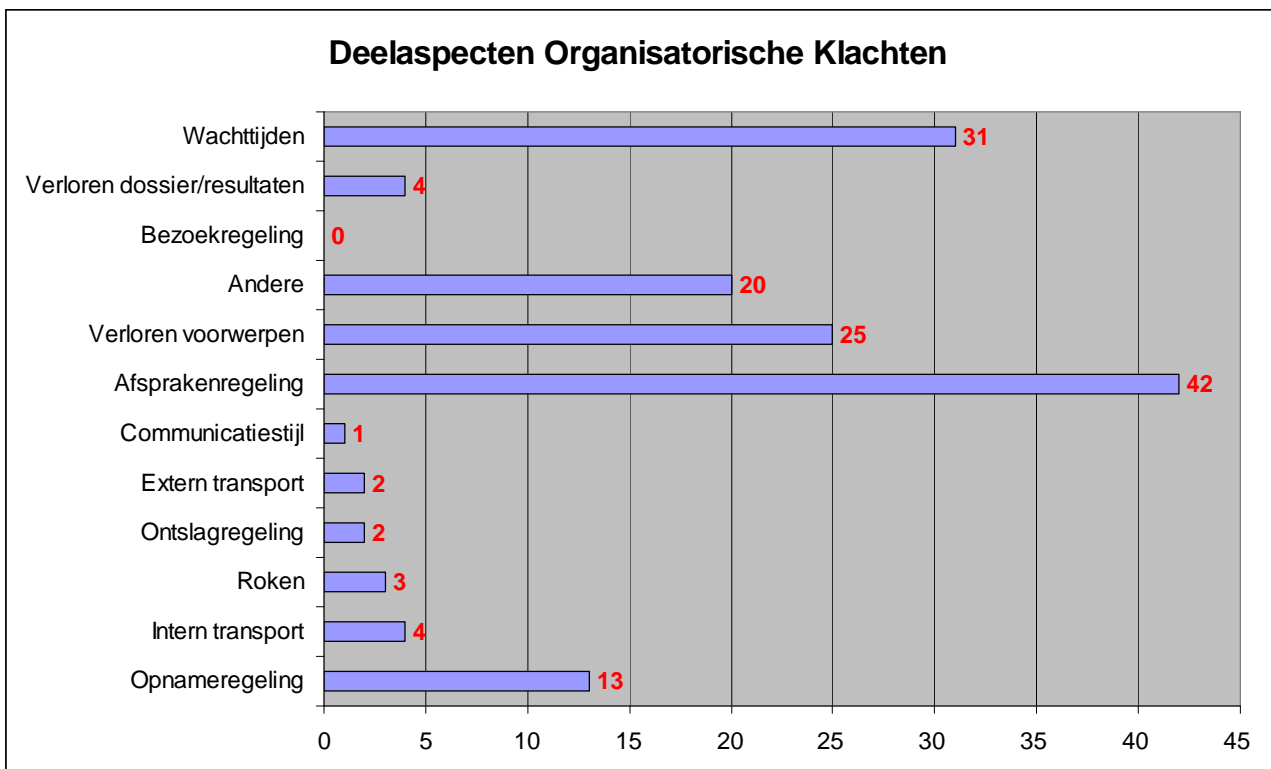
In 17% van de klachten komt het verlies van persoonlijke bezittingen van de patiënt aan bod: kledij, tandprothese, bril, juwelen, gehoorapparaat ...

Tenslotte werden er enkele klachten geuit omtrent het roken op de kamer en aan de ingang van K1 en K12.

De procentuele verhoudingen en de verdeling van deelaspecten organisatorische klachten wordt weergegeven in de grafieken 14.a en 14.b



Grafiek 14.a.: Procentuele verdeling deelaspecten organisatorische klachten



Grafiek 14.b.: Verdeling deelaspecten organisatorische klachten (totaal van 147 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;
- **Ongegrond:** indien na onderzoek en afhandeling, de ombudspersoon inschat en interpreteert dat er geen structurele of andere maatregelen noodzakelijk zijn; en
- **Onduidelijk:** indien na onderzoek en afhandeling, de ombudspersoon inschat en interpreteert dat dat er geen duidelijke beoordeling kan worden gegeven.

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

	Medisch	Verpleegkundig	Organisatorisch	Administratief	Technisch	Totaal	%
<i>Gegronnd/opgelost</i>	173	42	128	99	24	466	60.5%
<i>gegrond/deels opgelost</i>	0	0	3	1	0	4	0.5%
<i>gegrond/onopgelost</i>	0	0	6	0	2	8	1.0%
<i>deels gegrond/opgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0%
<i>deels gegrond/deels opgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0%
<i>deels gegrond/deels onopgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0%
<i>Ongegrond</i>	85	21	53	112	2	273	35.5%
<i>onduidelijk</i>	5	0	0	14	0	19	2.5%
<i>Totaal beoordeeld</i>	263	63	190	226	28	770	100.0%

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

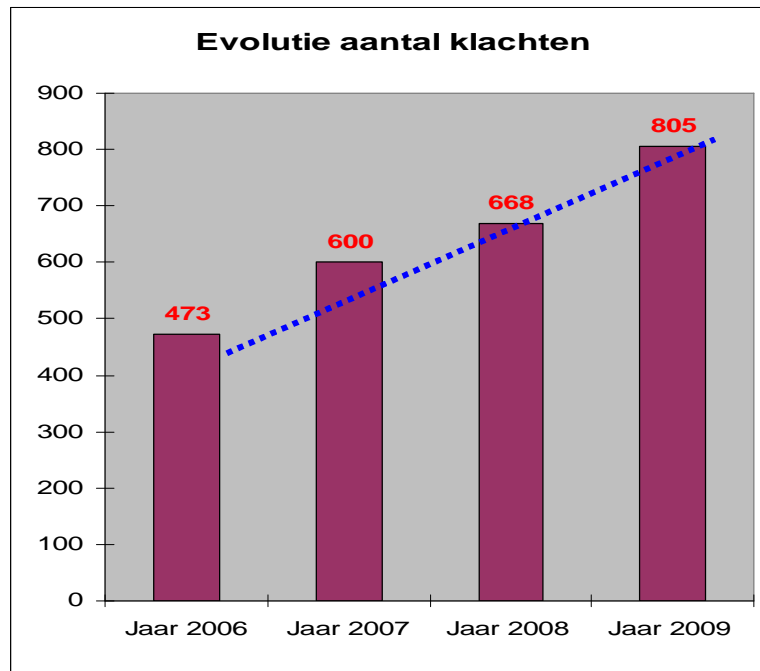
In het totaal werden 770 deelaspecten in de verschillende categoriën beoordeeld. Hiervan vertegenwoordigt de categorie gegrond/opgelost 61% van het totaal. 35% van de klachten werd als ongegrond beoordeeld. In 2,5 % van de gevallen kan vanuit de Ombudsdienst geen duidelijk beeld gevormd worden.

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) over de voorbije 4 jaar

Evolutie van het aantal klachten.

Globaal gezien wordt over de ganse periode een stijging vastgesteld van ongeveer 20% per jaar. Deze trend wordt ook verwacht voor de volgende 2 tot 3 werkingsjaren. Het jaar 2009 is dan weer een uitzonderlijk jaar geweest, gezien een aantal structurele wijzigingen in het UZ Gent, maar ook gezien de financiële crisis met alle rechtstreekse en onrechtstreekse gevolgen. Op grond van deze gegevens verwacht de Ombudsdienst dat er tegen 2012 een totaal van ongeveer 1200 klachten dient te worden verwacht, rekening houdend met een gemiddelde jaarlijkse stijging van 15%.

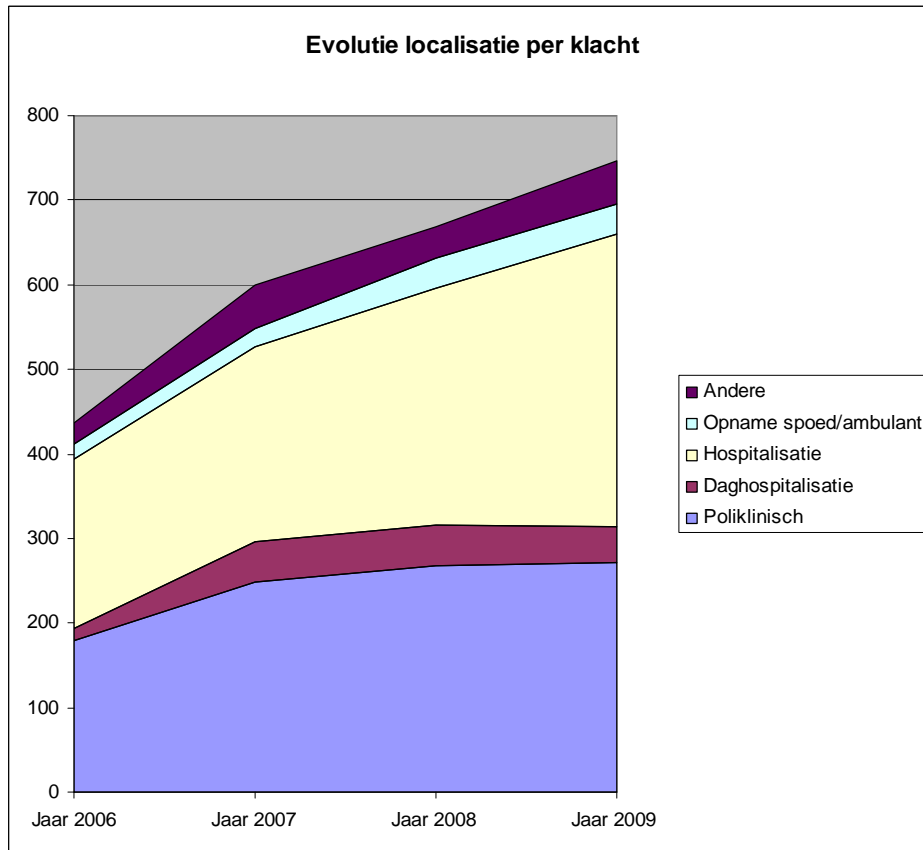


Grafiek 15: Evolutie van het aantal klachten in de periode 2006-2009

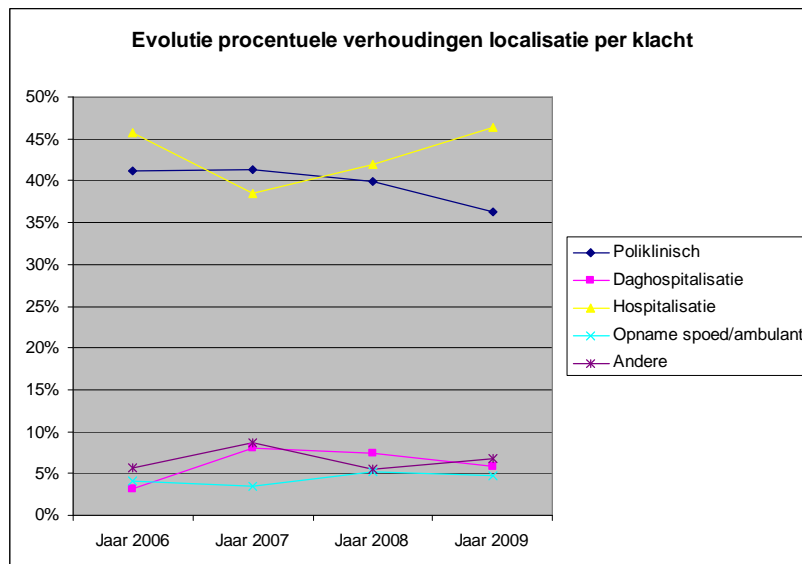
Trends in localisatie van de klacht

De Grafieken 16a. en 16b. geven een trendbeeld van de evolutie in de localisatie van de klacht. Op grond van deze grafieken kan worden vastgesteld dat het aantal klachten van poliklinische aard een dalende trend hebben ingezet na 3 jaar gestadige stijging. Bij de klachten op het vlak van hospitalisatie wordt een gestadige stijging in absolute cijfers vastgesteld. Ook op procentueel vlak werd een stijgende trend genoteerd. De klachten op het vlak van hospitalisatie situeren zich thans op 46% van het totaal aantal klachten (ten opzichte van 36 % voor de poliklinische). De klachten voor de dagopname kennen een fluctuerend verloop tussen de 4 en de 8% van het totaal aantal klachten. De klachten bij de Dienst Spoedopname blijven vrij stabiel en situeren zich rond de 5%. Klachten die niet behoren tot bovenstaande categorieën ("andere") fluctueren tussen de 5 en de 8% van het totaal aantal klachten.

De algemene trends in localisatie van de klacht werden weergegeven in de grafieken 16.a. en 16.b.



Grafiek 16.a.: Evolutie van de localisatie in de periode 2006-2009



Grafiek 16.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen localisatie van de klacht in de periode 2006-2009

Trends in ontvangstmelding van de klacht

Teneinde te evalueren hoe toegankelijk de Ombudsdienst is geworden in de laatste 4 jaar, werd sedert 2006 aangevat met het uitvoeren van een trendanalyse inzake de ontvangstmelding. De procentuele evolutie van het aantal klachten dat de Ombudsdienst bereikt is een maatstaf van toegankelijkheid en kan beschouwd worden als een sleutel performantie indicator (KPI of Key Performance Indicator). Het feit dat patiënten of verwanten er

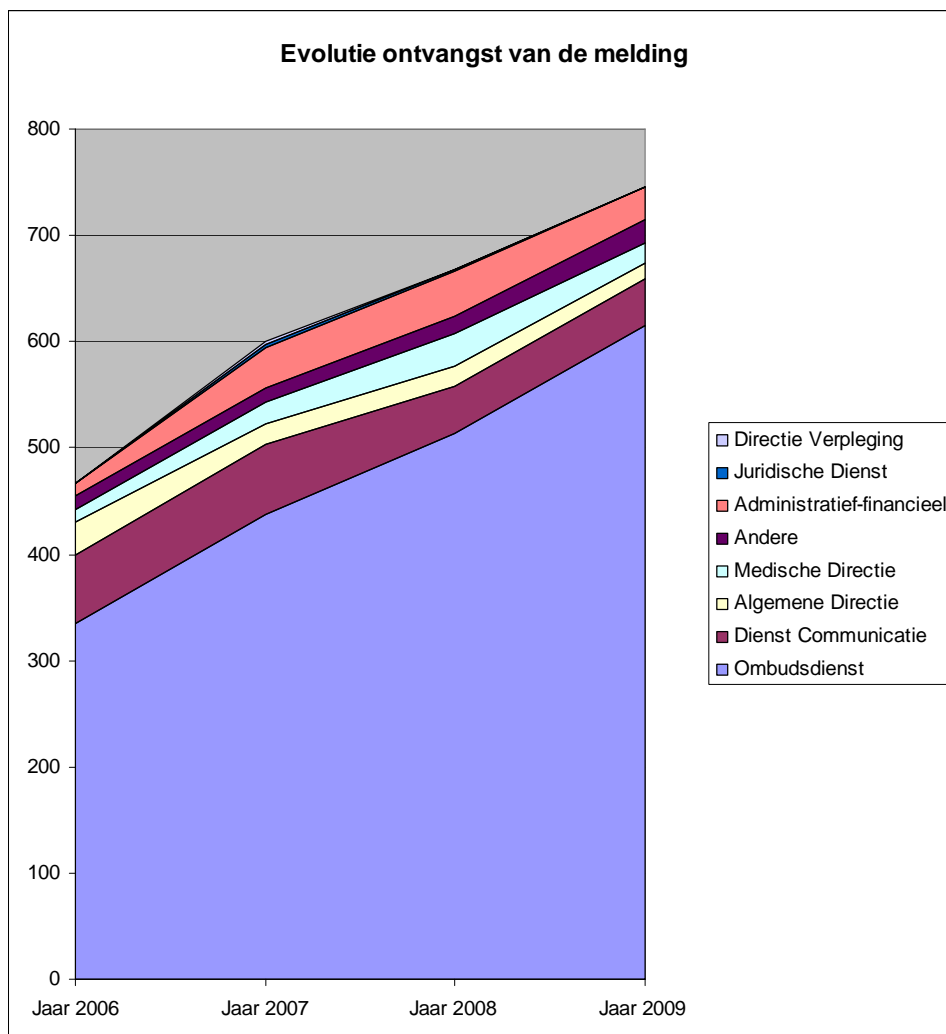
voor kiezen om hun klachten neer te leggen bij de Ombudsdienst betekent dat ze de weg naar de Dienst gemakkelijker weten te vinden en de dienstverlening op dat vlak weldegelijk wordt geapprecieerd door de betrokken partijen. De betrokken verhouding is in de periode 2006-2009 gestegen van 72 naar 82%. In absolute cijfers betekent dit bijna een verdubbeling van het aantal klachten dat de Ombudsdienst bereikt (335 in 2006 en 615 in 2009 of een stijging van maar liefst 84%). De tweede belangrijkste actor is de Dienst Communicatie die tevens klachten binnenkrijgt via de website. Het aantal klachten dat de Dienst bereikt is gedaald van 65 in 2006 naar 44 in 2009. In relatieve cijfers is het procentueel aantal gezakt van 14 naar 6%. Het aantal klachten dat de Medische Directie bereikt situeert zich meestal rond de 20, met uitzondering van het jaar 2008. Ongeveer 3% van de klachten bereikt de Medische Directie.

Het aantal klachten dat de Algemene Directie bereikt werd gehalveerd in de periode 2006-2009 (van 30 naar 15). In relatieve cijfers is het een daling van 6% naar 2%. Het aantal klachten dat de Administratief - Financiële Diensten bereikt, heeft een dalende trend ingezet sedert 2008 (6% in 2007, 4% in 2009).

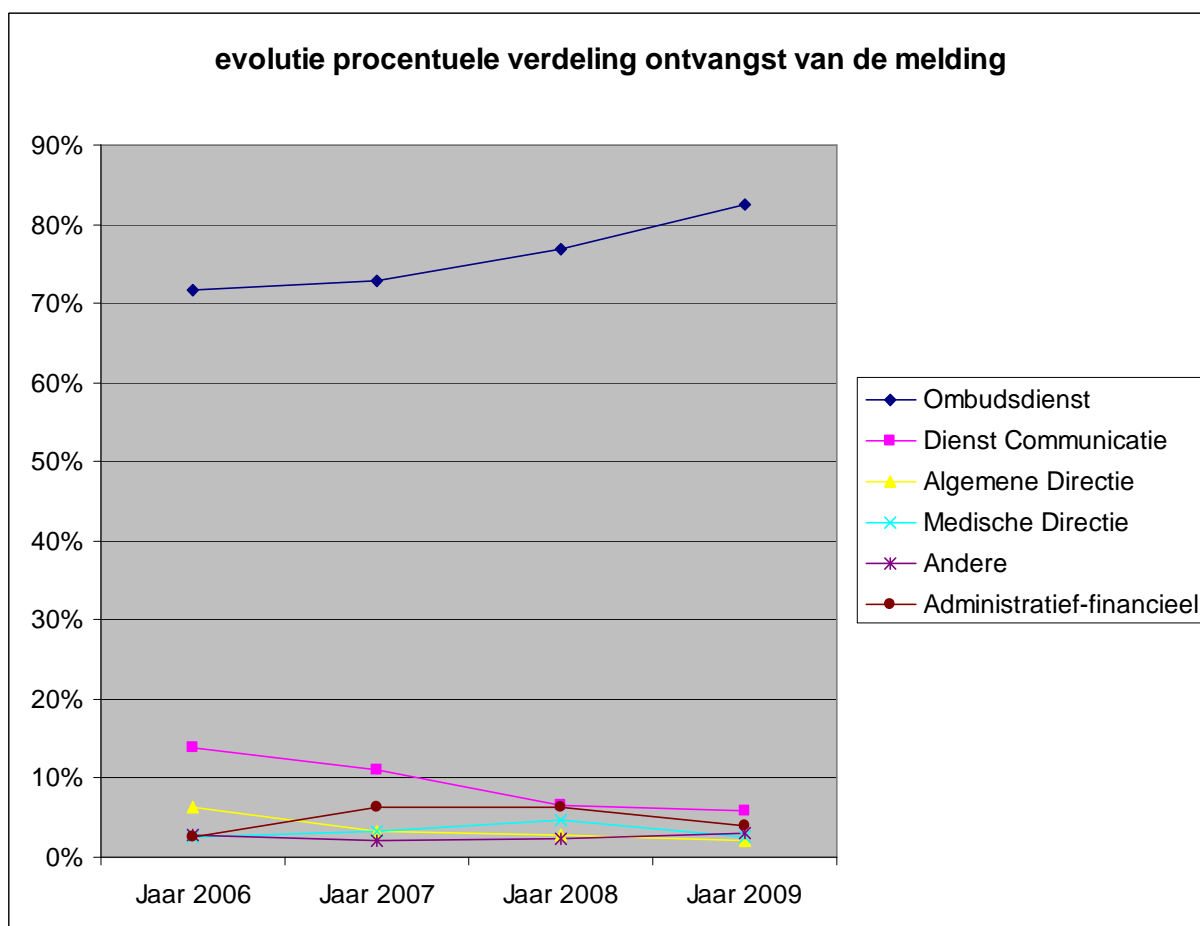
Globaal gezien kan uit deze trendanalyse aangenomen worden dat de klachten die in het verleden de Dienst Communicatie en Algemene Directie bereikten thans voor een belangrijk gedeelte de Ombudsdienst bereiken. Andere actoren zoals de Medische Directie en de Administratief - Financiële Diensten fluctueren of blijven vrij stabiel over de verschillende werkingsjaren.

Diensten zoals de Verpleegkundige Directie of de Juridische Dienst worden heel sporadisch door de patiënt aangesproken in het kader van een klachtenmelding.

De algemene trends in evolutie van de melding werd weergegeven in de grafieken 17.a. en 17.b.



Grafiek 17.a.: Evolutie ontvangst van de melding in de periode 2006-2009



Grafiek 17.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen ontvangst van de melding in de periode 2006-2009

Trends in de verwachtingen van de melder

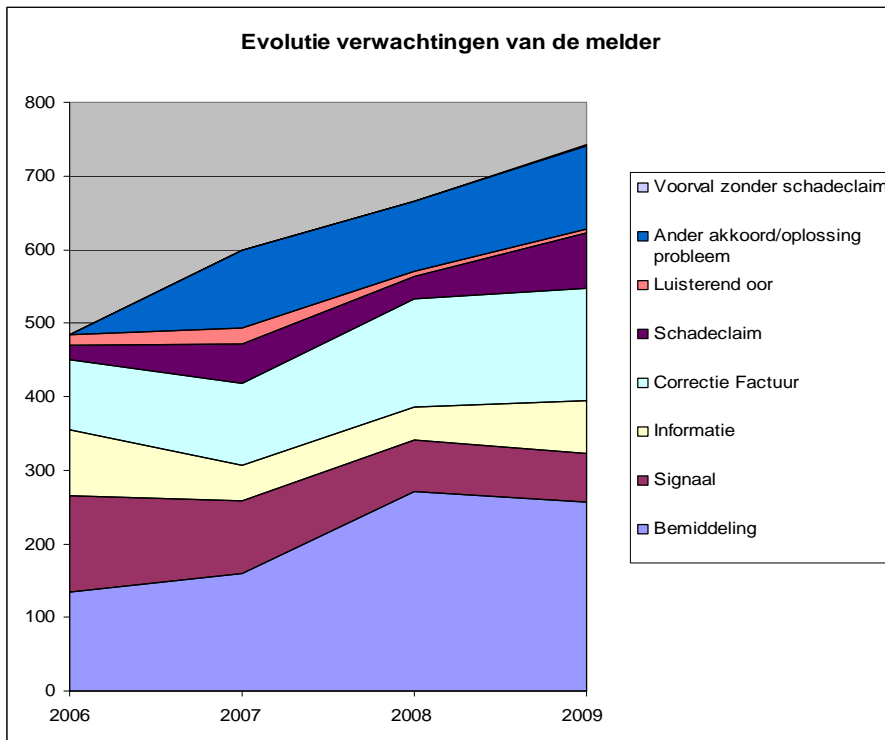
Vermits de patiënt en diens verwanten op de eerste plaats komen is het voor de werking van de Ombudsdienst uitermate belangrijk te weten welke diens verwachtingen zijn. Op grond van een trendanalyse over de periode 2006-2009 is gebleken dat bemiddeling veruit de belangrijkste categorie blijft. In absolute en procentuele cijfers is er echter een lichte daling vastgesteld ten opzichte van 2008.

Een tweede belangrijke groep van verwachtingen betreft de correctie van de factuur. Deze blijft echter vrij stabiel hangen op om en bij de 20% van de gevallen.

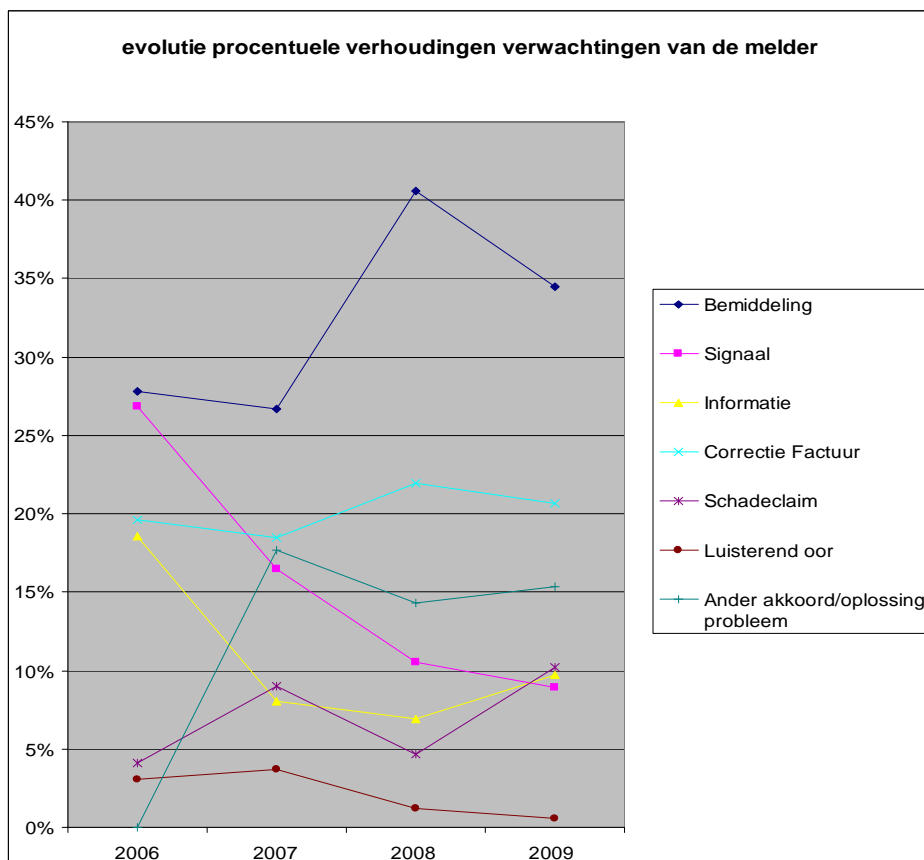
Het aspect "signaal" is ernstig afgenomen (van 27% in 2006 naar 9% in 2009), alsmede het aspect "luisterend oor" (van 15% in 2006 naar 1% in 2009). Andere akkoorden, teneinde een oplossing te vinden voor het probleem (vb. afschrift van medisch dossier ontvangen) situeren zich doorgaans rond de 15% (met uitzondering van het jaar 2006).

Er wordt tevens een duidelijke stijgende trend vastgesteld in het aantal schadeclaims. In 2006 waren er 20 claims, in 2009 waren er 76 claims. 33 van de 76 claims werden aangegeven aan de B.A. verzekeraar van het UZ Gent. Dit betekent niet dat voor alle 33 gevallen het UZ Gent enige vorm van aansprakelijkheid draagt of daadwerkelijk aansprakelijk gesteld wordt. Voor 43 van de 76 gevallen werd een minnelijke schikking als doel vooropgesteld en in de meeste gevallen ook bereikt..

De algemene trends in verwachtingen van de melder werd weergegeven in de grafieken 18.a. en 18.b.



Grafiek 18.a.: Evolutie verwachtingen van de melder in de periode 2006-2009



Grafiek 18.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen verwachtingen van de melder in de periode 2006-2009

Inhoudelijke trends

Bij de analyse van de inhoud van de klacht is gebleken dat het aantal medische klachten relatief gezien is afgenomen. De in 2007 – 2008 ingezette dalende trend wordt echter afgewisseld door een stijging in 2009. Verwacht wordt dat deze trend zich zal gaan stagneren of dat er lichte fluctuaties zullen optreden (i.e. dat het procentueel aantal klachten van medische aard zich steeds zal situeren tussen de 30 à 35%). Deze aanname wordt gedaan op grond van een trendanalyse over de periode 2007-2008, rekening houdende met het feit dat er over het jaar 2009 geen rekening gehouden wordt met onontvankelijke klachten. Klachten van onontvankelijke aard vertonen immers uiterst zelden een medisch karakter.

Het aantal klachten van administratief-financiële aard vertoont relatief gezien een stijgende trend tot 2008 en lijkt zich te stagneren in 2009.

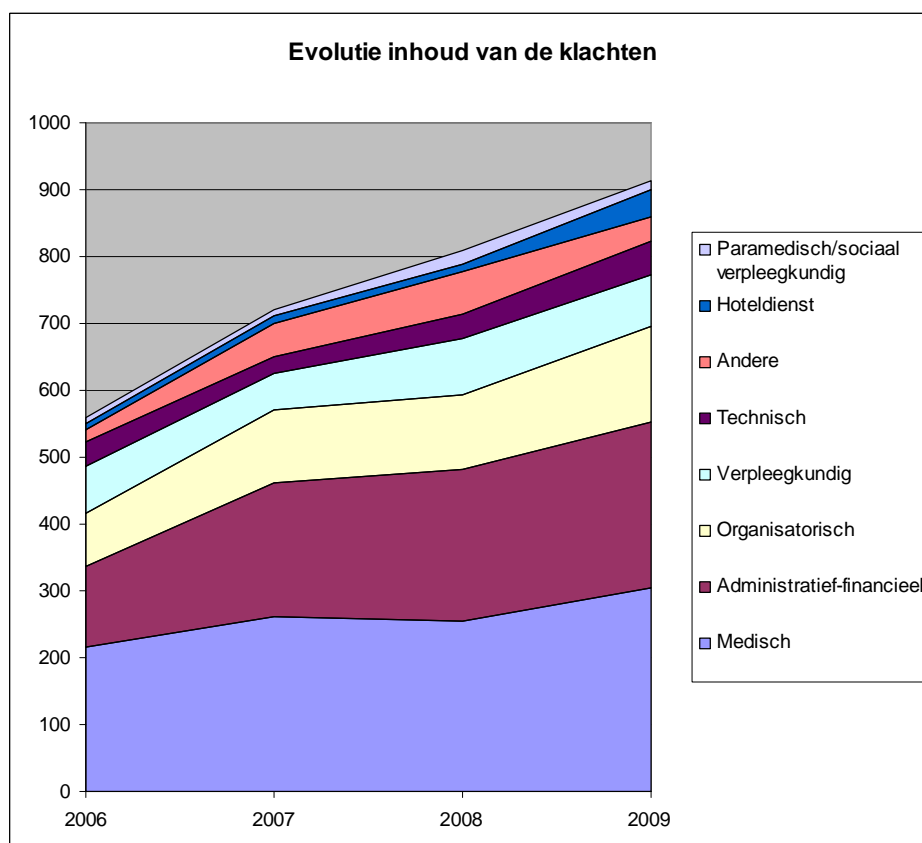
Klachten van organisatorische aard blijven zich situeren rond de 15%. Ook hier wordt, naar analogie met de klachten van medische en administratief financiële aard, een verdere stagnatie of lichte fluctuatie verwacht naar de toekomst toe.

Verpleegkundige klachten vertonen over bijna de ganse referentieperiode (2006-2009) een dalende trend (met een kleine piek in 2008). Ook voor de verpleegkundige klachten wordt een stagnatie van het procentueel aantal verwacht.

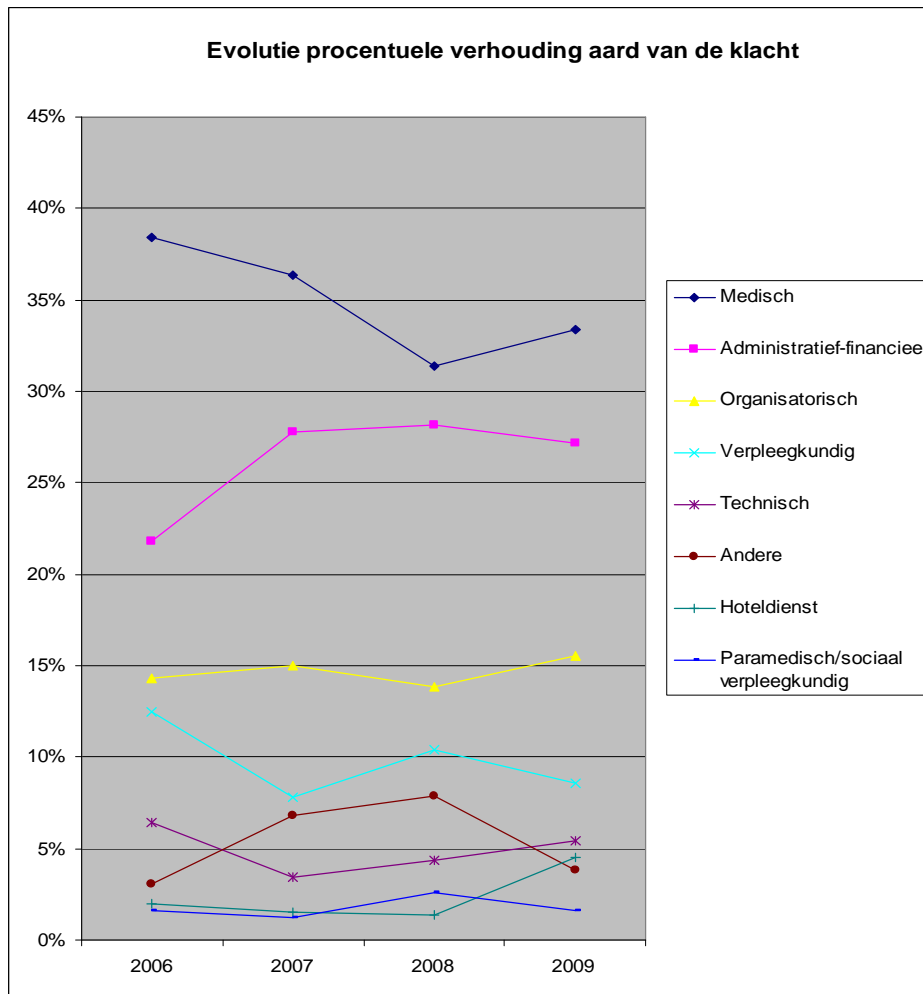
Technische problemen blijven fluctueren rond de 5% en de hoteldiensten zijn in 2009 ernstig gestegen van een jaarlijks niveau van om en bij de 1% naar een niveau van 4% in 2009.

Klachten van paramedische aard blijven stagneren tussen de 2 en de 3%.

De algemene trends inzake inhoud van de klachten werd weergegeven in de grafieken 19.a. en 19.b.



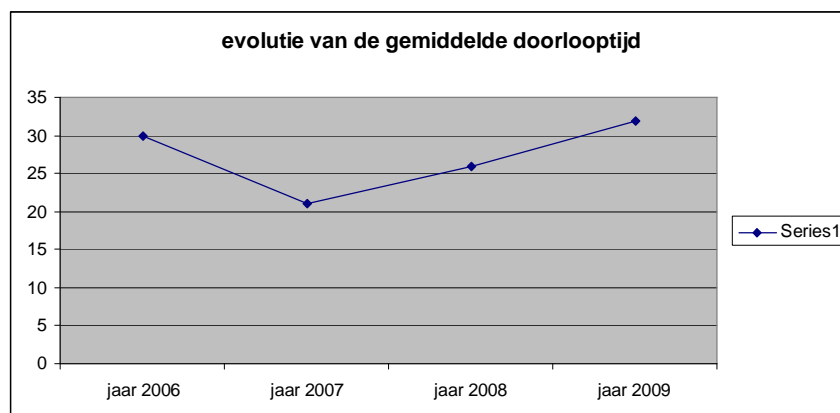
Grafiek 19.a.: Evolutie klachtinhoud in de periode 2006-2009



Grafiek 19.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen van de klachtinhoud in de periode 2006-2009

Gemiddelde doorlooptijd van de klachten en open dossiers op het 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 20 en 21. Uit de analyse blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd sedert 2007 een stijgende trend aanzet (stijging met ca 10 dagen).

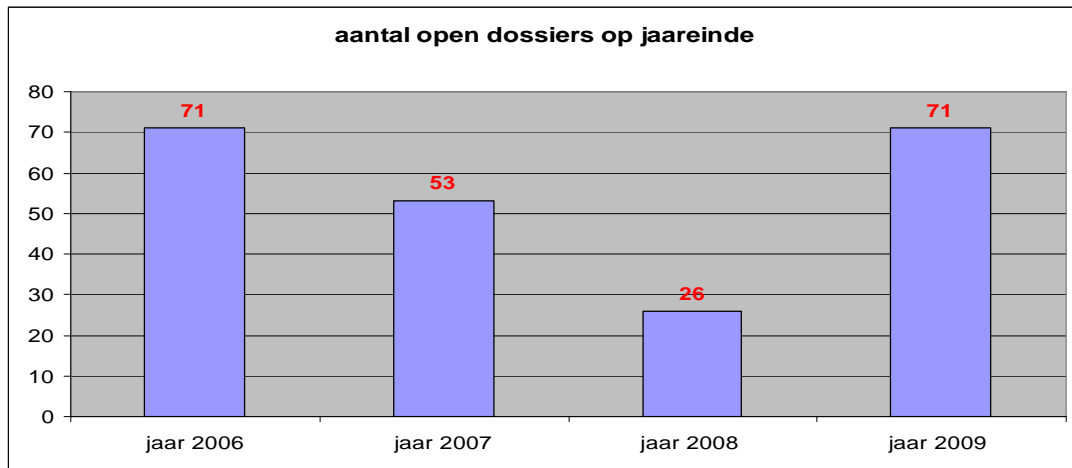


Grafiek 20.: Evolutie van de gemiddelde doorlooptijd

Dit heeft onder meer te maken met het toenemend aantal klachten die de Ombudsdienst bereiken en het stijgend

aantal schadeclaims, dewelke meer tijd in beslag nemen alvorens een definitieve uitspraak kan gedaan worden.

De dalende trend in het aantal open dossiers werd in 2009 gebroken door een absolute stijging van 45 openstaande dossiers ten opzichte van 2008 (niveau van eind 2006 werd hiermee weer bereikt). Dit heeft onder meer te maken met het toenemend aantal klachten, te behandelen door dezelfde personeelsbezetting en het toenemend aantal verzekeringsdossiers.



Grafiek 21.: Evolutie van het aantal open dossiers op jaareinde

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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

4.1.1. Sensibilisatieproject patiëntenrechten en ombudsfunctie

In 2009 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.

Doel van het project: 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.

Vanuit de ombudsdienst worden er info – sessies gegeven over patiëntenrechten en werking van de ombudsdienst dit naar bepaalde doelgroepen en naar nieuwe medewerkers toe. Deze info-sessies kaderen binnen een continue sensibilisatie.

- Concreet gezien werd de procedure voor inzage/ afschrift van het patiëntendossier toegelicht op:
 - ° De Sectorraad Kritieke Diensten (13/01/2009)
 - ° De Sectorraad Man Vrouw Kind (02/03/2009)
 - ° De staf Urologie (02/03/2009)
 - ° De sectorraad Hoofd, Hals en Zenuwstelsel (22/04/2009)
- Semesteriële Vorming Patiëntenrechten en Ombudsfunctie (02/04/09 – 15/10/09)
- Toelichting van Patiëntenrechten en Ombudsfunctie tijdens de introductie van nieuwe medewerkers (verpleegkundigen) (03/02/09 – 02/04/09 – 03/06/09 – 02/07/09 – 04/08/08 – 02/09/09 en 12/10/09).
- Een bijscholing aangaande Patiëntenrechten en Ombudsfunctie werd georganiseerd voor de medewerkers van de dienst Fysische Geneeskunde en Revalidatie (24 september 2009)

4.2. Suggesties en aanbevelingen naar het beleid toe

4.2.1 Administratief – financieel

- De aanrekenbaarheid van niet RIZIV-vergoedbare diagnostische en therapeutische verstrekkingen, ten laste van de patiënt, zoals zuurstofsaturatiemetingen, maagcatheterisatie, blaascatheterisatie, huidthermometrie, het registreren van een pulsatorisch verschijnsel van cardiale oorsprong.... wordt zéér regelmatig bevraagd en betwist door diverse ziekenfondsen.

De Centrale Inningsdienst dient bijgevolg telkens een gemotiveerde uitleg te bezorgen betreffende de reden van uitvoering en de frequentie van deze prestaties.

De ziekenfondsen verwijzen in hun betwisting naar een analoog dossier, waarin de eis van UZ Gent m.b.t. deze niet – vergoedbare verstrekkingen, bij vonnis van het Vredegerecht van het Eerste Kanton van Gent dd. 19/12/2005, werd afgewezen als ongegrond.

In een vonnis van het Vredegerecht van het zevende kanton van Antwerpen dd. 30/06/2006 wordt verwezen naar de bepalingen van art. 7 van de Nationale Overeenkomst Ziekenhuizen – Ziekenfondsen om analoge vorderingen af te wijzen.

Om dergelijke factuurprotesten in de toekomst te voorkomen is het éénduidig formuleren van een standpunt vanuit het beleid hier noodzakelijk, dit rekening houdend met de betreffende wettelijke bepalingen.

- Regelmatig bemerken patiënten dat zij een aanmaning toegestuurd krijgen van de gerechtsdeurwaarder, doch dat zij voorafgaand geen factuur noch herinneringsbrieven van het UZ Gent ontvingen op hun correct adres.

Feit is dat er initieel, op het moment van de verstrekking, geen correct adres geregistreerd werd (en tevens ook geen ziekenfondscontrole). Betrokken patiënten bevestigen hier dat zij hun gewijzigd adres niet lieten registreren aan het Onthaal omdat zij zich rechtstreeks in de polikliniek moesten aanbieden en zij aldaar wel hun correct adres opgaven.

De medische diensten kunnen geen adreswijzigingen registreren in Clinigent. Zij kunnen dit wel via fax of per e-mail doorgeven aan het Onthaal.

Een eventuele adreswijziging kan door de poli enkel geregistreerd worden in Ultragenda, doch deze wordt niet automatisch doorgestuurd naar het patiëntenadministratie-systeem Clinigent. De in Ultragenda gewijzigde gegevens kunnen dus niet geïmplementeerd worden voor facturatie.

Naast de regeling zoals deze op heden van toepassing is, namelijk **een standaardverwijzing naar het onthaal, in geval patiënten voor de eerste maal komen of bij administratieve wijzigingen** (zoals bijvoorbeeld adreswijziging) **kan ervoor geopteerd worden om bijkomend dergelijke registraties te kunnen doorvoeren op de poliklinieken**, zodat onmiddellijk gevolg kan gegeven worden aan de vraag van patiënt om bijvoorbeeld zijn nieuw adres te laten registreren. Een voorwaarde hiertoe is dat er softwarematig een link voorzien wordt tussen Ultragenda en Clinigent en dat de input van de administratieve wijzigingen enkel en alleen gebaseerd is op officiële stukken.

Sedert november 2008 werd de elektronische toegang tot het Rijregisternummer via het E-health platform goedgekeurd (Beraadslaging van de Commissie voor Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer d.d. 27/11/2008). Via deze weg zouden identiteitsgegevens van patiënten en eveneens de opeenvolgende wijzigingen van deze persoonsgegevens vrij snel kunnen opgezocht worden. Op dit ogenblik ontbreekt blijkbaar nog de concrete software om deze connectie operationeel te maken.

- Bij een klassieke opname of opname in het dagziekenhuis wordt de patiënt aan de hand van de

opnameverklaring geïnformeerd over de financiële voorwaarden. Hier wordt de nadruk gelegd op vijf belangrijke factoren die in grote mate de kostprijs van de ziekenhuisopname beïnvloeden meer bepaald de verzekeraarbaarheidssituatie, de duur van de opname, het type kamer, het statuut van de arts en de eventuele bijkomende producten en diensten die de patiënt vraagt of die door de arts voorgeschreven worden.

Bij wijziging van kamertype tijdens het verblijf wordt de transfer administratief geregeld via een aanvullende opname-verklaring. Dit laatste aspect dient echter geëvalueerd te worden op grond van de vigerende wetgeving. Dit onderzoek en eventuele aanpassingen zijn momenteel in voorbereiding op de betrokken diensten.

- Op verzoek van patiënten wordt het best een geactualiseerde consultatiegids uitgeprint en overhandigd, daar niet iedereen vandaag de dag over een internetverbinding beschikt.

- Op de ziekenhuisfacturen wordt melding gemaakt van een betalingstermijn van 15 dagen, vanaf factuurdatum. Gevraagd wordt van rekening te houden met de datum waarop de facturen effectief werden verstuurd, zodat de patiënten alsnog als correcte betaler kunnen beschouwd worden.

- De betaalde voorschotten worden momenteel nog niet verrekend op de betreffende medisch technische dienst. Dit wordt in de toekomst opgenomen bij de ingebruikname van het ERP-pakket.

4.2.2 Hoteldiensten

- **Verdere evaluatie en bijsturing van de nieuwe cateringorganisatie** is een noodzakelijke voorwaarde ter optimalisatie van deze dienstverlening, dit voor wat betreft de kwaliteitsaspecten, de kwantiteit (porties), de beleving (rekening houdend met de temperatuurvereisten), de communicatie (is de procedure gekend op alle afdelingen?), de conformiteit van de plateau's, de dieetverwerking e.d.

- De continuïteit in de maaltijdbevraging blijkt niet steeds gewaarborgd en vergt dus bijkomende aandacht.

4.2.3 Medisch technische diensten

- Het opvolgen van niet compleet gestelde brieven in het EPD wordt als zeer arbeidsintensief ervaren. Het softwarematig inbouwen van een rappel zou hier een oplossing kunnen bieden, zodat ontslagbrieven bijvoorbeeld tijdig aan de huisarts kunnen bezorgd worden.
- Niet-geprivatiseerde consultatie-mogelijkheden zijn voorlopig nog niet op elke polikliniek voorzien en worden bijgevolg het best spoedig geïntegreerd in de consultatieplanning.
- Het informereren van patiënten wanneer de wachttijden aan het uitlopen zijn op de polikliniek blijft een aandachtspunt. Wanneer patiënten op de hoogte worden gebracht van onvoorziene omstandigheden, kunnen zij de wachttijd beter plaatsen en begrijpen.

- In het kader van een adequate follow-up bij alarmerende onderzoeksresultaten is het aangeraden van de bespreking niet telefonisch, maar wel steeds op de raadpleging te voorzien zodat een totaalbeeld kan geschetst worden.
- Incidenten kunnen voorkomen worden door bij elke stap van een operatie nog eens goed na te gaan of alle veiligheidsmaatregelen genomen zijn. Volgens de Wereldgezondheidsorganisatie kan de toepassing van **een checklist** het aantal incidenten en complicaties in belangrijke mate verminderen. Vanuit het kwaliteitsbewustzijn is het hanteren van dergelijke procedures aan te raden. (Op het operatiekwartier is de opmaak van dergelijke procedure in voorbereiding met de bedoeling deze in praktijk te brengen vanaf maart 2010).
- De voorziening van een informed consent waarbij patiënten geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij hun toestemming geven in de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar blijft verder 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 de behandeling/ingreep/onderzoek. Deze informatie is o.a. een must wanneer er voor de betreffende prestaties geen Z.I.V. – tussenkomst is voorzien.

4.2.4 Verpleegkundig (logistiek)

- Voldoende voorziening van rolwagens ter hoogte van de dwarsgang van de poliklinieken UZ1 blijft een aandachtspunt.
- De voorziening van patiëntenvervoer voor niet-mobiele ambulante patiënten (is momenteel in voorbereiding met de bedoeling voor het groot verlot gefaseerd te kunnen opstarten)

4.2.5 Organisatorisch

- De opstelling van een procedure inzake rookverbod op de kamer en aan de ingang van de kliniekgebouwen wordt noodzakelijk ter vrijwaring van de patiëntveiligheid.
Op heden dienen ambulante patiënten zich door een rookgordijn te begeven om de ingang bijvoorbeeld van K1 of K12 te kunnen bereiken, hetgeen niet verantwoord is (denk aan de extra belasting die hierdoor teweeggebracht wordt bij patiënten met cardiale en ademhalingsproblemen ...).

4.2.6 Technisch

- Aangepaste bewegwijzering op de campus specifiek voor voetgangers.
- Hier en daar is de signalisatie op de gebouwen, door de jaren heen, vervaagd zoals bijvoorbeeld t.h.v. K5, de behandelingsblokken e.d.

- Aanpak van het tocht-probleem in de ziekenkamers, veroorzaakt door minder goed sluitende alu-ramen.
- De voorziening van aangepaste (extra-brede) parkeerplaatsen voor moeder en kind.
- Het verder toepassen van een zero-tolerantie bij onrechtmatige inname van parkeerplaatsen voor minder-validen.
- Het optimaliseren van de toegankelijkheid op het terrein van de campus UZ Gent naar rolstoelgebruikers en moeders met kinderwagens (momenteel dienen nog vrij veel obstakels en hindernissen genomen te worden).
- De voorziening van aangepast sanitair voor minder-validen.
- De voorziening van een volledige internet-verbinding op de afdeling Nierdialyse.
- De voorziening van een zitbank halfweg de voetgangerspassage van K1.
- Het optimaliseren van de elektronische bereikbaarheid van de poliklinieken. Hier is het aangeraden dat iedere medische dienst op een algemeen e-mailadres (bijvoorbeeld secretariaat) bereikbaar is, dit voor algemene vragen of mededelingen. Dit systeem kan echter geenszins bedoeld zijn voor het beantwoorden van medische vragen, gezien het belang van een persoonlijke relatie arts-patiënt en patiënt voor deze zaken geholpen wordt op de raadpleging. Deze e-mail gegevens worden het best voorzien op de web-site UZ Gent en op de afspraakbrieven.
- Het optimaliseren van de telefonische bereikbaarheid. Dit betreft zowel het algemeen nummer van UZ Gent als de poliklinieken.
 Momenteel staan op de poliklinieken meestal verschillende lijnen naar één nummer doorgeschakeld, hetgeen lange wachttijden veroorzaakt. Wanneer het nummer steeds in gesprek blijft, komt de lijn terug naar de telefooncentrale.
 Er is nood aan een algemene welkomstboodschap voor het algemeen nummer om de mensen op de hoogte te brengen dat alle medewerkers in gesprek zijn en zij zo spoedig mogelijk worden geholpen. Momenteel heeft de persoon aan de andere kant van de lijn de perceptie dat er op de telefooncentrale niet wordt opgenomen.
 Voor de poliklinieken is er nood aan specifieke software om de calls te kunnen traceren en de grootte-orde van de problematiek beter te kunnen inschatten zodat vanuit de telefonie passende maatregelen kunnen voorgesteld worden. Hier dient eveneens rekening te worden gehouden met de personeelsomkadering.
- Onvoldoende beschikbaarheid van éénpersoonskamers.

4.2.7 Andere

Aanbevelingen naar de overheid :

Bij een post-mortem inzage van het patiëntendossier door de aangewezen beroepsbeoefenaar , zijn er wettelijk gezien geen vormvereisten bepaald voor wat betreft de wijze waarop de arts, die de inzage genomen heeft, de gegevens dient te communiceren aan de nabestaanden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachtenprocedure dient nog, ter goedkeuring, te worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur en ter inzage gelegd van patiënten, medewerkers en andere belangstellenden.

Suggesties?

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

Voorlopig geen suggesties om deze vragenlijst te verbeteren.

**Voor verslag,
De Volder Mieke
Ombudsvrouw UZ Gent
9 februari 2010**

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over het klachtenmanagement

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	127

Op de datum van opmaak van dit rapport waren er 4 klachten niet afgehandeld. Die klachten zitten dus niet vervat in het hierboven vermeld totaal aantal klachten.

Het VAPH ontving in 2009 ongeveer evenveel klachten als in 2008.

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	111
	meer dan 45 dagen:	16
	gemiddelde:	22

Daar waar in 2008 de behandelingstermijn van de klachten een week langer werd dan in 2007, is die termijn dit jaar een week korter geworden dan in 2008. De klachtendienst heeft de behandelingstermijn slechts gedeeltelijk zelf in de hand. Hoe meer partijen bij de klachtenbehandeling betrokken zijn, hoe groter de kans dat de termijn in lengte toeneemt.

Aantal onontvankelijke klachten:	68
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	14
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	3
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	6
	Anoniem:	4
	Beleid en regelgeving:	12
	Geen Vlaamse overheid:	19
	Melding/signaal	4
	Interne personeelsaangelegenheden:	2
	Andere	1

In 2008 bedroeg het aantal onontvankelijke klachten 40 % van het totaal aantal klachten. In 2009 was ongeveer de helft van de binnengekomen klachten onontvankelijk.

De grootste categorie onontvankelijke klachten (19) zijn diegene die **niet behoren tot de bevoegdheid van het VAPH**. Voor de burger is de versnippering van het welzijnsveld moeilijk te doorgronden. De communicatiedienst werkt hieraan met een proactieve en doelgroepspecifieke communicatie.

Onder de onontvankelijke klachten die niet behoren tot de bevoegdheid van het VAPH zitten er 5 die rechtstreeks of onrechtstreeks te maken hebben met **tewerkstelling**. 2 vallen onder de bevoegdheid van de VDAB, 1 onder de bevoegdheid van de RVA en 2 onder die van het agentschap Inspectie Werk en Sociale Economie. Het feit dat het aantal klachten dat met tewerkstelling te maken heeft, lichtjes gedaald is tegenover 2008, kan een teken zijn dat de overheveling van bevoegdheden stilletjes aan begint door te dringen bij de burger.

Onder de onontvankelijke klachten die niet behoren tot de bevoegdheid van het VAPH zitten er 4 die te maken hebben met **leveranciers van hulpmiddelen**. Deze klachten gingen over de kwaliteit van de dienstverlening van de leverancier of van het geleverde hulpmiddel.

Klachten tegen leveranciers van hulpmiddelen blijven een delicate aangelegenheid voor het VAPH. Hoewel het VAPH hulpmiddelen (gedeeltelijk) terugbetaalt, is het meestal niet bevoegd om tussen te komen bij klachten tegen leveranciers. Ook de federale Economische Inspectie komt hierin niet tussen. Het Kenniscentrum Hulpmiddelen (KOC) van het VAPH beperkt zich tot het bundelen van klachten/signalen over leveranciers en poogt via overleg met de leveranciers om hun praktijken klantvriendelijker te maken.

Onder de onontvankelijke klachten waren er 14 waarvoor **nog niet alle beroepsprocedures uitgeput** waren (ter vergelijking: in 2008 waren dat er 6).

In 8 gevallen diende de klachtendienst de klager erop te wijzen dat hij eerst de interne klachtenprocedure van de voorziening moest volgen, vooraleer hij klacht kon neerleggen bij het VAPH. Op die manier is er nog een kans dat het conflict tussen voorziening of dienst en cliënt intern kan opgelost worden. Voorzieningen krijgen op die manier de mogelijkheid om hun klachten eerst zelf te behandelen, zonder de tussenkomst van een externe instantie te moeten invoeren. Het gebeurt echter dikwijls dat de relatie voorziening-client zo verzuurd is, dat de interne klachtenprocedure nog weinig zin heeft. In dergelijke situaties kan in overleg met het agentschap Inspectie Welzijn,

Volksgezondheid en Gezin worden dan afgesproken dat de klacht bij het VAPH mag worden ingediend en dat Inspectie meteen wordt ingeschakeld voor een onderzoek.

Onder de onontvankelijke klachten waren er 3 waarvoor een **gerechtelijk beroep nog aanhangig** was (ter vergelijking: in 2008 was er geen enkele).

Van de 12 klachten tegen **het beleid of de regelgeving** hadden er 3 betrekking op de regelgeving betreffende het zakgeld in pleeggezinnen en 4 op het PAB-beleid, meer bepaald op de prioriteitenregeling die ieder jaar door de minister vastgelegd wordt.

6 klagers konden **geen belang** aantonen. Dergelijke klachten balanceren vaak op de dunne koord tussen aanklacht van misbruik en zwartmakerij. De klachtendienst behandelt die klachten niet, maar geeft die bij vermoeden van misbruik (bijv. doorverkoop van door het VAPH betoelaagde hulpmiddelen of oneigenlijk gebruik van het PAB) wel door aan de bevoegde dienst en/of aan het agentschap Inspectie.

Vermeldenswaard is dat de klachtendienst ook aandacht schenkt aan **signalen en meldingen**. De klachtendienst opteert ervoor om voortaan die signalen of meldingen in het klachtenregister op te nemen en er dus ook over te rapporteren naar de Vlaamse Ombudsdienst. In signalen kunnen immers potentiële klachten vervat zitten. Ook het eventueel wekerend karakter van signalen kan voor het VAPH een teken zijn dat er eventueel iets mee zou moeten gebeuren.

Aantal ontvankelijke klachten:	59
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	39
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	deels opgelost:	15
	onopgelost:	17

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnorm

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	21
Te lange behandeltermijn:	19
Ontoereikende informatieverstrekking:	6
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	2
Andere:	0

Verdeling van alle klachten volgens de drager

Aantal klachten volgens de drager	brief:	32
	mail:	71
	telefoon:	24
	fax:	0
	bezoek:	0

Verdeling van alle klachten volgens het kanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	93
	via kabinet WVG	0
	via Vlaamse Ombudsdienst:	9
	via georganiseerd middenveld:	19
	via andere Vlaamse overheid	4
	via federaal kabinet	1
	andere	1

Beide tabellen slaan zowel op de ontvankelijke als de onontvankelijke klachten.

De categorie 'georganiseerd middenveld' kan als volgt opgedeeld worden:

- via door het VAPH erkende multidisciplinaire teams	8
- via VAPH-diensten of -voorzieningen	7
- via een koepel van personen met een handicap	1
- via een sociaal huis	1
- via een ziekenhuis	1
- via een thuiszorgdienst	1

Op basis van bovenstaande oplijsting menen we te kunnen afleiden dat de klachtendienst van het VAPH steeds beter bekend geraakt in het werkveld. Het feit dat de klachtendienst van het VAPH in 2009 een omzendbrief ter toelichting omtrent zijn functie naar de erkende diensten en voorzieningen verzond, is daar wellicht niet vreemd aan.

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 m.b.t. CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	15
Klachten m.b.t. inschrijving/aanvraag	14
Klachten m.b.t. voorzieningen/diensten	10
Klachten m.b.t. hulpmiddelen	9
Klachten m.b.t. het VAPH als organisatie	7
Klachten m.b.t. het PAB	4
TOTAAL	59

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. CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	13	2	0
Klachten m.b.t. inschrijving/aanvraag	6	7	1
Klachten m.b.t. voorzieningen/diensten	6	2	2
Klachten m.b.t. hulpmiddelen	6	0	3
Klachten m.b.t. het VAPH als organisatie	5	0	2
Klachten m.b.t. het PAB	3	0	1

Indeling van de gegronde klachten volgens inhoudelijke categorie en volgens de mate van oplossing

Inhoudelijke categorie	Aantal opgeloste klachten	Aantal deels opgeloste klachten	Aantal onopgeloste klachten
Klachten m.b.t. CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	4	3	6
Klachten m.b.t. inschrijving/aanvraag	1	3	2
Klachten m.b.t. voorzieningen/diensten	4	0	2
Klachten m.b.t. hulpmiddelen	4	2	0
Klachten m.b.t. het VAPH als organisatie	3	2	0
Klachten m.b.t. het PAB	1	1	1

Indeling van de gegronde klachten volgens inhoudelijke categorie en volgens ombudsnorm

Inhoudelijke categorie	Inhoud	Termijn	Informatie	Bereikbaarheid	Bejegening	Andere
Klachten m.b.t. CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	2	9	2	-	-	-
Klachten m.b.t. inschrijving/aanvraag	1	4	1	-	-	-
Klachten m.b.t. voorzieningen/diensten	4	-	2	-	-	-
Klachten m.b.t. hulpmiddelen	5	1	-	-	-	-
Klachten m.b.t. het VAPH als organisatie	1	1	-	1	2	-
Klachten m.b.t. het PAB	3	0	-	-	-	-

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

1. Klachten betreffende CRZ (15)

Zo'n vierde van de ontvankelijke klachten heeft betrekking op de Centrale Registratie van Zorgvragen (CRZ). Eigenlijk gaan al deze klachten over de lange wachttijd voor opname in een voorziening of begeleiding door een ambulante dienst.

Bij sommige klachten wordt ook met de vinger gewezen naar een bepaalde voorziening betreffende een gebrekkige communicatie (of soms zelf foute informatieverstrekking) omtrent de toekomstperspectieven naar opvang, maar ook dit is steeds het gevolg van het tekort aan opvangplaatsen voor personen met een handicap in het algemeen.

Een echte 'oplossing' kan de klachtendienst voor dit soort klachten meestal niet bieden. Deze problematiek is niet alleen een kwestie van budgetten en middelen maar ook via de weg van zorgvernieuwing wordt hier aan oplossingen getimmerd. Het verder intensifiëren van het zorgaanbod, met ook inclusievere woonvormen, staat voorop. Verder wordt gewerkt aan een hernieuwde diagnostiek- en indicatiestelling.

Naast deze klachten, worden ook twee problemen betreffende de CRZ gesignaleerd aan de klachtendienst. Enerzijds wenst een vertrouwenscentrum het tekort aan plaatsen voor jongeren met een gedrags- en emotionele stoornis (GES) problematiek wenste te signaleren. Anderzijds kaart een moeder het tekort aan plaatsen in de tehuizen niet-werkenden aan, zonder hierrond een 'officiële' klacht te willen indienen.

2. Klachten betreffende inschrijving en aanvraag (14)

De helft van de klachten die tot deze categorie behoren, handelen over de behandeltermijn van een aanvraag voor hulpmiddelen. Bij zes van deze klachten, blijkt het om dossiers te gaan die voor de Bijzondere Bijstandscmissie (BBC) dienden te komen (zie ook 4.3 Herbekijken procedure BBC).

Drie klachten behoren tot de categorie 'erkenning handicap'. Bij één klacht gaat het over iemand die in het verleden de erkenning 'matig mentaal' had gekregen, maar bij een nieuwe beslissing slechts 'licht mentaal' toegekend kreeg. De erkenning 'matig mentaal' is nochtans vereist om in een bepaalde voorziening te kunnen worden opgenomen. Na onderzoek bleek dat de doelgroep 'matig mentaal' in het verleden foutief werd toegekend en dat uiteindelijk het laatste toegekende ticket van toepassing is, meer bepaald het ticket licht mentaal. Er werden wel alternatieven inzake opvang voor betrokkene voorgesteld.

De overige klachten betreffende 'inschrijving en aanvraag' zijn niet onder één noemer te duiden. Zo bijvoorbeeld was er iemand die wenste uitgeschreven te worden bij het VAPH. De bevoegdheidsoverheveling van de tewerkstellingsmaterie van het VAPH naar de VDAB was de eigenlijke aanleiding van deze vraag. Het VAPH had

haar gegevens immers (conform de wetgeving) doorgegeven aan de VDAB, maar de VDAB had - tegen haar wil om – aan een potentiële werkgever meegedeeld dat ze een goedkeuring ‘tewerkstelling’ had. Uiteindelijk werd het dossier van de klaagster geschrapt uit het databestand van het VAPH (zie ook 4.1 Aanzet tot procedure ‘schrappen van een dossier’).

Een ander voorbeeld betrof een klacht waarbij de houding van het VAPH ten opzichte van volwassenen met een autismespectrumstoornis in vraag werd gesteld. Aanleiding van deze vraag was het feit dat de klager zelf als ‘niet-inschrijfbaar’ werd beoordeeld door het VAPH. Elementen van antwoord werden aangereikt door de medische dienst van het VAPH.

3. Klachten betreffende voorzieningen en diensten (10)

Tien van de ontvankelijke klachten die werden ingediend in 2009, waren klachten tegen voorzieningen/diensten erkend door het VAPH. Het feit dat er relatief minder zijn dan vorig jaar (16 in 2008), heeft o.m. te maken met het feit dat de klachtendienst klagers consequenter doorverwijst naar de interne klachtenprocedure van voorzieningen. Zoals eerder vermeld, ontving de klachtendienst ook acht onontvankelijke klachten tegen voorzieningen.

Deze klachten zijn erg verschillend van aard. Er gingen telkens twee klachten over de financiële bijdrage van cliënten, over de begeleidingsaanpak van de voorziening en over de samenstelling van de overlegorganen. Daarnaast was er ook één klacht over een onterecht geacht ontslag (ter vergelijking: 7 in 2008), één over de brandveiligheid en de hygiënische situatie van een voorziening, één over de voorwaarden om in een woning zelfstandig wonen terecht te kunnen en één over grensoverschrijdend gedrag.

Bij de meeste van deze klachten, werd het Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ingeschakeld om ter plaatse een onderzoek te voeren. Dit gebeurde ofwel omdat de interne klachtenprocedure reeds was doorlopen, ofwel omdat de situatie toeliet dat deze procedure werd overgeslaan.

Indien tijdens het inspectieonderzoek onregelmatigheden worden vastgesteld, attendeert de bevoegde dienst van het VAPH de voorziening hierop, zodat de voorziening zich in orde kan stellen met de regelgeving. Dit wordt ook verder opgevolgd door deze dienst. De klachtendienst brengt de klager op de hoogte van de bevindingen van het inspectieonderzoek en informeert hem/haar desgevallend over de verdere opvolging door het VAPH.

4. Klachten betreffende de hulpmiddelen (9)

Binnen deze categorie worden vier klachten gecategoriseerd als klachten ‘tegen een beslissing’. In principe dient bij dergelijke klachten naar de beroepsprocedure te worden verwezen. Omdat de klagers in deze gevallen echter aangaven dat de te volgen procedure niet naar behoren was verlopen, werden deze toch opgenomen door de klachtendienst. In twee gevallen werd vastgesteld dat er inderdaad binnen het VAPH iets was misgelopen, en werd de vraag door de beslissingsorganen opnieuw bekeken en geëvalueerd.

In de andere twee gevallen werden geen (procedurele) fouten vastgesteld, en werd de klager alsnog verwezen naar de beroepsprocedure.

De overige klachten betreffende de hulpmiddelen handelen over diverse onderwerpen. Zo bijvoorbeeld is er een klacht die handelde over de onduidelijkheid voor de terugbetaling van een anti-decubituskussen: behoort dit tot bevoegdheid RIZIV of VAPH? In dit dossier werd onduidelijk gecommuniceerd vanuit de PA. Na onderzoek bleek dat het VAPH tegemoetkomingen voor dergelijke kussens toch kan geven.

Een ander voorbeeld is de klacht waarbij werd aangegeven dat een factuur niet werd terugbetaald door het VAPH. Het onderzoek wees uit dat de betreffende factuur wel zou worden terugbetaald, maar dat dit door een administratieve achterstand vertraging had opgelopen.

5. Klachten betreffende het VAPH als organisatie (7)

Zeven klachten hadden ‘communicatie vanuit het VAPH’ als gemeenschappelijk thema. In vier gevallen betrof het de communicatie omtrent een individueel dossier. Zo was er bijvoorbeeld een klager die zijn beslissingsbrief niet duidelijk vond. De klachtendienst heeft deze verduidelijkt en verwezen naar het feit dat heel wat (standaard)brieven

van het VAPH eind 2009 – begin 2010 worden herwerkt. Klantvriendelijkheid en duidelijkheid zijn hierbij de toetstenen.

Daarnaast was er bijvoorbeeld ook een leverancier die klaagde over het feit dat vanuit het VAPH niet naar de leveranciers toe gecommuniceerd werd over de gewijzigde regelgeving (sinds 1/01/2009) betreffende de terugbetaling van herstel- en onderhoudskosten. Vanuit de communicatiedienst werden elementen van antwoord aangereikt. Nog een andere klager signaleerde een communicatieprobleem bij de onthaalbalie. Een onthaalmedewerker zou de telefoon niet opgenomen hebben. Na intern onderzoek werd besloten om de betreffende onthaalmedewerker te attenderen op de richtlijnen betreffende de klantvriendelijkheid aan het onthaal.

6. Klachten betreffende PAB (4)

Bij twee klachten stelde de klager de correctheid van de PAB-afrekening in vraag. In het ene geval bleek de klacht ongegrond, de andere klacht was deels gegrond.

Tot slot hadden twee klachten betrekking op de combinatie PAB en kortverblijf: personen met een PAB kunnen terecht in tehuizen voor kortverblijf, maar omwille van subsidiaire redenen, verkiezen deze tehuizen personen zonder PAB boven de budgethouders. Het probleem van de combinatie van een PAB met kortverblijf stelt zich vooral op weekend-, feest- en vakantiedagen. Voor tehuizen voor kortverblijf zijn die dagen de tijdstippen waarop de vraag naar kortopvang het grootst is (zie ook 4.2 Streven naar combinatiemogelijkheid PAB en kortverblijf).

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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. Aanzet tot procedure ‘schrappen van een dossier’

Ten gevolge van de bevoegdheidsoverheveling rond tewerkstelling van het VAPH naar de VDAB, heeft het VAPH (conform de wetgeving) de relevante dossiergegevens van personen met een goedkeuring ‘tewerkstelling’ overgemaakt aan de VDAB. Naar aanleiding hiervan ontving het VAPH twee klachten. Eén klager wou bij de VDAB niet langer geregistreerd staan als ‘persoon met een (arbeids)handicap’ en de VDAB gaf aan dat zij dit pas in hun databestand konden veranderen als dit ook bij het VAPH werd gewijzigd. Bijgevolg wou betrokkene zich uitschrijven bij het VAPH. Dit bleek echter geen sinecure. Uiteindelijk werd het dossier voorgelegd aan de PEC en werd de beslissing op deze wijze herzien. Het VAPH heeft dit ook zelf doorgegeven aan de VDAB, waardoor betrokkene nu door beide instanties niet langer erkend wordt als een ‘persoon met een (arbeids)handicap’.

Naar aanleiding van dit dossier, streefde de klachtendienst naar een meer klantvriendelijke procedure tot schrapping van een dossier. De klachtendienst heeft in dit kader de PA’s bevestigd. De bevindingen en suggesties van de PA’s en de klachtendienst werden neergeschreven in een nota. Deze nota vormde een eerste aanzet tot het uitwerken van een nieuwe procedure. De uitwerking van deze procedure zit momenteel in een eindfase.

2. Streven naar combinatiemogelijkheid PAB en kortverblijf

Zoals vermeld, hadden twee klachten betrekking op de combinatie PAB en kortverblijf: personen met een PAB kunnen terecht in tehuizen voor kortverblijf, maar omwille van subsidiaire redenen, verkiezen deze tehuizen personen zonder PAB boven de budgethouders. In piekperiodes (weekends en feest- en vakantiedagen) vinden PAB-ers bijgevolg moeilijk opvang in de tehuizen kortverblijf.

De klachtendienst signaleerde dit probleem bij de dienst PAB, maar deze dienst was zich reeds van het probleem bewust en wenste eveneens dat hier een oplossing voor werd gevonden. De PAB-regelgeving en de regelgeving met betrekking tot de subsidiëring van tehuizen kortverblijf geven samen aanleiding tot dit probleem.

De PAB-cel maakte een nota omtrent deze problematiek op. Deze nota werd besproken op het directieoverleg van 22 april 2009, maar de directie gaat voorlopig niet in op de vraag om de PAB-budgethouders mee in aanmerking te nemen voor de gemiddelde bezetting van de tehuizen kortverblijf. De achterliggende redenering is dat de PAB-budgethouders over een budget beschikken waarmee zij de nodige assistentie ook voor die dagen en periodes

moeten kunnen voorzien buiten het VAPH-aanbod. De directie zal de kwestie wel mee in overweging nemen in het kader van de toekomstige evaluatie van het PGB-experiment. Ook met een PGB kan men immers zorg inkopen in voorzieningen.

3. Herbekijken procedure BBC

Aanvragen die voor de BBC dienen te komen, hebben over het algemeen een langere behandeltermijn dan redelijk wordt geacht. De gemiddelde doorlooptijd loopt op tot 5 à 6 maanden. Binnen het VAPH is men zich, mede door de klachten, bewust van het probleem. Er wordt dan ook naar een oplossing gezocht.

Door het groot aantal vragen, kan de administratie van de BBC deze niet tijdig verwerken. Deels valt dit te verklaren door het feit dat er ook heel wat vragen eigenlijk 'onterecht' naar de BBC worden doorgestuurd. Het gaat meer bepaald over aanvragen voor hulpmiddelen die niet voldoen aan artikel 4¹ van het BVR van 13 juli 2001 tot vaststelling van de criteria, voorwaarden en refertebedragen van de tussenkomsten in de individuele materiele bijstand voor de sociale integratie van personen met een handicap en die dus eigenlijk al bij delegatie door de PA kunnen worden geweigerd. Eind 2008 stuurde de dienst IDB hieromtrent een nota uit naar alle PA's. Dit zou al een deel van de administratieve vertraging moeten wegwerken. Daarnaast zal er ook (tijdelijk) meer personeel worden ingezet op de BBC-administratie.

4. Overleg met Inspectie

Klachten tegen voorzieningen/diensten die ontvankelijk zijn voor de klachtendienst, worden steeds behandeld in overleg met het Agentschap Inspectie WVG, afdeling gehandicaptenzorg. De afspraken hieromtrent zijn vastgelegd in een SLA. In mei 2009 ging een eerste overleg door tussen inspectie en de klachtendienst. De afspraken betreffende de klachtenbehandeling werden hier en daar wat bijgestuurd. Zo werd ook al afgesproken dat de inspectiedienst systematisch beide partijen (voorziening en klager) moet horen bij onderzoek van een klacht. De nieuwe SLA is echter nog niet gefinaliseerd, waardoor de afspraken nog een voorlopig karakter hebben.

5. Bekendmaking klachtendienst bij voorzieningen

In samenwerking met het onderzoeksbureau Significant Gfk, organiseerde het VAPH eind 2008 een tevredenheidsonderzoek bij alle erkende voorzieningen en diensten. De resultaten waren overwegend positief. Het bleek wel dat de klachtendienst van het VAPH niet zo goed gekend is bij onze voorzieningen en diensten.

Daarom stelde de klachtendienst een omzendbrief ter bekendmaking van de klachtendienst op. Deze werd einde maart verstuurd naar alle diensten en voorzieningen.

De klachtendienst staat immers open voor alle klanten van het VAPH. Dit betekent dat ook voorzieningen en diensten zich tot de klachtendienst kunnen richten als ze niet tevreden zijn met de dienstverlening van één van onze diensten. Het moet hierbij evenwel gaan over problemen die reeds bij de functionele dienst van het VAPH werden aangekaart, maar waar geen (of geen afdoende) oplossing voor werd aangereikt.

6. Preventief optreden na 'signaal'

In de eerste helft van 2009 contacteerden de ouders van een jongeman de klachtendienst om een probleem te signaleren. Hun zoon verblijft in een nursingtehuis, maar daar dreigde hij te worden ontslaan omdat hij volgens de directie te vaak een beroep deed op de slapende nachtdienst. De klachtendienst diende naar de interne klachtenprocedure door te verwijzen, maar bracht wel het afdelingshoofd Zorg en de coördinator zorgregie van deze problematiek op de hoogte.

Dankzij overleg tussen het VAPH en de betreffende voorziening werd tijdig een oplossing gevonden en kan de

¹ "De materiële bijstand kan aan de persoon met een handicap alleen toegekend worden voor kosten die, door de behoefte die voortvloeit uit de handicap, noodzakelijk zijn voor zijn sociale integratie. De in het eerste lid bedoelde kosten moeten bijkomende uitgaven zijn ten opzichte van de uitgaven die een valide persoon in dezelfde omstandigheden moet doen. De bijstand kan alleen toegekend worden als de noodzaak, de gebruiksfrequentie, de werkzaamheid en de doelmatigheid van de bijstand in functie zijn van de handicap, en in verhouding staan tot het bedrag van de gevraagde bijstand dat vermeld staat op de refertelijst in de bijlage bij dit besluit."

jongeman alsnog in het tehuis blijven wonen.

7. Ontslagprocedure voorzieningen

De voorbije jaren ontving de klachtendienst verschillende klachten tegen een onterecht geacht ontslag uit een voorziening. Na onderzoek bleek meestal dat de voorziening de geldende regelgeving wel had gevolgd, maar de klachtendienst is van mening dat de regelgeving niet echt toereikend is. Zo is er bijvoorbeeld vaak nood aan een zekere vorm van bemiddeling, maar dit wordt binnen de huidige regelgeving niet geregeld. Dit werd gesignaleerd aan de afdeling zorg en zij namen dit signaal ter harte. Momenteel wordt een nieuwe ontslagprocedure uitgewerkt en de klachtendienst heeft hieromtrent advies gegeven. Hoewel het nieuwe voorstel reeds werd voorgelegd aan de SOG, is dit nog niet definitief. In september komt dit item opnieuw voor en wordt mogelijks een definitieve versie van de ontslagprocedure opgesteld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid - Vlaams Zorgfonds

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:	27

Aantal onontvankelijke klachten:	8
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	28
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	
	ongegrond:	16

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	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:	3
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	5
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 (6)/deels gegronde/ongegronde klachten (8);
- het aantal opgeloste (4)/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten (2);
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: niet-correcte beslissing (1), te lange behandeltermijn (3), onheus bejegend (2)

Niet akkoord met beslissing op bezwaar tegen de beslissing van de zorgkas:

- het aantal gegronde (1)/deels gegronde/ongegronde klachten (3);
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten (1)
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: te lange behandeltermijn (1)

Niet akkoord met beslissing van de zorgkas op aanvraag voor tegemoetkomingen:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten (2);
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm

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)

Klacht met betrekking tot het controleorgaan:

- het aantal gegronde klachten (3)/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste klachten (3)/ deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: onheus bejegend (3)

Klacht naar aanleiding van cumulatieverbod van tenlastenemingen met het persoonlijk assistentiebudget:

- 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)

Klacht naar aanleiding van de betaling van de jaarlijkse ledenbijdrage:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten (3);
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Ongeveer de helft van de ontvankelijke klachten zijn klachten rond de administratieve geldboete die opgelegd wordt door het Vlaams Zorgfonds.

Het merendeel van de klachten met betrekking tot de geldboete zijn 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.

Verscheidene andere klachten handelen over de beslissing op het bezwaar tegen de negatieve beslissing van de zorgkas op een aanvraag tot tenlastenemingen in de zorgverzekering. Deze personen komen namelijk niet in aanmerking voor de tenlastenemingen voor mantel- en thuiszorg, daar zij bijvoorbeeld onvoldoende punten scoren op de BEL-schaal. Een score van 35 punten is namelijk vereist om te kunnen genieten van de tenlastenemingen. Deze personen kunnen bezwaar indienen bij het Vlaams Zorgfonds tegen de beslissing van de zorgkas. De bezwaarcommissie stelt op basis van de argumenten in het bezwaar een advies op, en de leidend ambtenaar neemt op basis van dit advies de beslissing of het bezwaar al dan niet gegrond is. Een aantal klachten betreft de behandeling van het bezwaar door de bezwaarcommissie.

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?

Administratieve geldboete

Kwijtschelding geldboete bij laattijdige betaling

Elke persoon die 3 - niet noodzakelijk opeenvolgende - jaren de bijdrage niet of gedeeltelijk heeft betaald, krijgt een administratieve geldboete.

Wie een administratieve geldboete werd opgelegd omdat hij één of meer bijdragen in het kader van de Vlaamse zorgverzekering te laat betaalde, is deze boete niet meer verschuldigd. In dat geval is de administratieve boete kwijtgescholden. Het Vlaams parlement heeft daartoe op 22 april 2009 een aanpassing goedgekeurd aan het decreet over de Vlaamse zorgverzekering.

Personen die in aanmerking kwamen voor de kwijtschelding, hebben in mei 2009 een formele bevestiging van het Vlaams Zorgfonds ontvangen.

Bij personen die de administratieve geldboete reeds hadden betaald, is het bedrag van de geldboete in november 2009 teruggestort.

Wie de bijdrage pas betaalde nadat een boete werd opgelegd, komt niet in aanmerking voor deze maatregel. Wie de bijdragen helemaal niet heeft betaald, moet ook nog steeds de boete betalen.

Door deze kwijtschelding, is het aantal bezwaren tegen de administratieve geldboete fors gedaald. De achterstand in de behandeling van de bezwaarschriften, is bijgevolg bijna volledig weggewerkt in 2009.

Aangetekend schrijven door de zorgkas

Eind 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de volgende aanbeveling geformuleerd: vooraleer een boete wordt opgelegd zouden de zorgkassen minstens één aangetekende brief met uitnodiging tot betaling van de bijdrage moeten versturen.

Vanaf 2010 is er een nieuwe procedure voor het opleggen van een administratieve geldboete.

In deze nieuwe procedure zal de zorgkas, alvorens een administratieve geldboete op te leggen, een aangetekende brief sturen, waarbij de betrokkene de kans krijgt om de verschuldigde bijdragen alsnog te betalen, zonder dat hem

een geldboete wordt opgelegd.

De aangetekende brief wordt verstuurd vóór 31 maart. De zorgkas nodigt de betrokkene met dit schrijven uit om de verschuldigde ledenbijdragen te betalen. Er wordt geen administratieve geldboete opgelegd indien de bijdragen betaald worden vóór 30 april. Zijn er nog steeds minstens drie bijdragen niet (volledig) betaald na het verstrijken van deze termijn, dan zal het Vlaams Zorgfonds een administratieve geldboete opleggen voor deze jaren.

De zorgkassen zullen voor de eerste maal een aangetekend schrijven versturen in het voorjaar van 2010.

Indicatiestellingen in het kader van de zorgverzekering

De Vlaamse Regering moet volgens een beleidsaanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst de indicatiestelling, en meer specifiek de handleiding in het kader van de Vlaamse zorgverzekering verder evalueren. De indicatiestellingen moeten zeer nauwkeurig en op een objectieve manier uitgevoerd worden en op een afdoende manier gemotiveerd worden.

Er is een werkgroep opgericht rond de indicatiestellingen die uitgevoerd worden in het kader van de zorgverzekering. Deze werkgroep heeft in 2008 een aantal intervisiesessies georganiseerd voor de vormingsverantwoordelijken van de indicatiestellers, de inspecteurs van het controleorgaan en de leden van de bezwaarcommissie. Deze sessies hebben als doel het gelijkstellen van de scores die door de indicatiestellers, inspecteurs en de bezwaarcommissie worden toegekend.

Een nieuw initiatief van deze werkgroep is de verfilming van twee indicatiestellingen, waarbij het scenario uitgeschreven is door de werkgroep. De twee verfilmde cases worden vervolgens gescoord door de werkgroep. Het is de bedoeling om deze DVD met handleiding te bezorgen aan de indicatiestellers, maar ook aan het controleorgaan en de bezwaarcommissie. De verspreiding van de DVD wordt voorzien in de loop van 2010. Deze werkwijze heeft het grote voordeel dat iedereen dezelfde indicatiestellingen zal te zien krijgen en dat de persoonlijke score kan vergeleken worden met de modelscore.

Via deze initiatieven wil de werkgroep de verschillen in interpretatie van de BEL-foto bij de indicatiestellers wegwerken.

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 ongevroegd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
Vlaamse Zorgkas vzw

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
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	20

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:	3
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
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:	3
	mail:	7
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	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.

- Europaproblematiek

Aantal gegronde	2	Aantal ongegrond	0	Aantal deels gegronde	1
Aantal opgelost	3	Aantal niet opgelost	0		

Indeling volgens ombudsnormen

Niet- correcte beslissing	1
Ontoereikende informatieverstrekking	2

- Interne werking

Aantal gegronde	1	Aantal ongegrond	4	Aantal deels gegronde	3
Aantal opgelost	7	Aantal niet opgelost	1		

Indeling volgens ombudsnormen

Ontoereikende informatieverstrekking	2
Niet- correcte beslissing	3
Onheuse bejegening	2
Onvoldoende bereikbaarheid	1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het aantal klachten vermindert met de jaren. Ook dit jaar wordt een daling van de klachten waargenomen.

De klachten rond dubbele aansluitingen vormden vorig jaar een belangrijk aandeel. Een burger is dubbel aangesloten voor de zorgverzekering, wanneer de bijdragen aan twee verschillende zorgkassen worden betaald. Dit jaar ontvingen wij hieromtrent geen klachten.

De Klachten over de Europa- problematiek blijven zoals vorig jaar beperkt. Dit jaar ontvingen we hieromtrent drie klachten. De burger klaagt over de onduidelijkheid over zijn aansluitingsplicht. De ene burger klaagt over een onterechte aanschrijving en een andere burger omdat deze niet is aangeschreven. Het Vlaams Zorgfonds onderzoekt en beslist of personen voldoen aan de voorwaarden voor vrijstelling van aansluitingsplicht.

De klachten over de interne werking vormden dit jaar de meerderheid. De klachten gaan over administratiefouten, onvoldoende bereikbaarheid, onvoldoende informatieverstrekking,... We ontvingen ook klachten van burgers, die meenden geen enkele uitnodiging tot betaling te hebben ontvangen. Deze burgers klaagden nadat zij een administratieve geldboete opgelegd kregen door het Vlaams Zorgfonds. Leden die drie ledenbijdragen niet of niet-tijdig betaald hebben, krijgen een administratieve geldboete. Deze geldboete wordt geïnd door het Vlaams Zorgfonds. Aan deze burgers is er vervolgens een overzicht gegeven van de brieven en data waarop deze zijn verstuurd. De Vlaamse Zorgkas baseert zich op de adresgegevens van het rijksregister. Wanneer de Vlaamse Zorgkas geen postretour ontvangt, wordt er verondersteld dat de brieven zijn 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?

De klachten van burgers worden zorgvuldig behandeld. Hun dossier wordt grondig onderzocht en de best mogelijke oplossing voor de klant wordt gezocht. We proberen elke klacht tijdig te beantwoorden en op te lossen.

De Vlaamse Zorgkas besteedt veel aandacht aan een correcte inning van de bijdragen. De mailings voor het opvragen van de ledenbijdragen worden zorgvuldig voorbereid via een vastgelegde procedure. De aan te schrijven doelgroep wordt omschreven en er wordt duidelijk bepaald wie niet aangeschreven mag worden. Voor aanschrijving worden alle adresgegevens gecontroleerd in het Verrijkt Personenregister (VPR). De procedure wordt ook telkens geëvalueerd en verbeterd waar mogelijk. Ook de inhoud van de brieven is belangrijk. We willen de burger alle nodige informatie verschaffen in eenvoudig en helder taalgebruik. In de brief verwijzen we naar de website voor meer informatie. Om de piek aan vragen op te vangen worden de brieven gefaseerd verstuurd en wordt er samengewerkt met de Vlaamse Infolijn.

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid levert gegevens aan over wie voldoet aan de voorwaarden voor een vrijstelling. Daardoor vermijden we dat de klant zelf een bewijs moet aanleveren of dat een klant onterecht wordt aangeschreven. Deze gegevens zijn echter niet altijd volledig. Bij de eerste aanschrijving van nieuwe leden vermelden we daarom in een bijlage aan welke voorwaarden moet voldaan worden om een vrijstelling te genieten en kan de klant zelf nog een bewijs aanleveren. Wanneer een burger niet langer voldoet aan de voorwaarden voor een vrijstelling, wordt hij het daaropvolgende jaar opnieuw aangeschreven. De personen die een bewijs voor vrijstelling hebben ingediend maar waarvan het dossier nog onderzocht moet worden door het Vlaams Zorgfonds, schrijft de Vlaamse Zorgkas niet aan. Deze dossiers worden vlotter behandeld. In 2010 zal het Vlaams Zorgfonds ook een nieuwe applicatie in gebruik nemen om de verwerking te optimaliseren en de gegevens te centraliseren.

In 2010 wordt ook de boeteprocEDURE aangepast. Vanaf 2010 zullen de zorgkassen eerst een aangetekende brief sturen vooraleer een geldboete wordt opgelegd. Daardoor krijgt de burger nog een laatste kans om zich te regulariseren.

In 2008 werd met de andere zorgkassen een nieuwe procedure afgesproken voor de afhandeling van de dossiers rond

dubbele aansluitingen. Er werden ook afspraken gemaakt zodat nieuwe leden geen brieven van twee verschillende zorgkassen in eenzelfde jaar krijgen. In 2010 wordt ook gestart met het project 'digitaal platform zorgverzekering'. Dit moet resulteren in een betere uitwisseling van gegevens tussen de zorgkassen onderling en met het Vlaams Zorgfonds.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media

1. Cijfergegevens

	Aantal
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:	32,5

Aantal onontvankelijke klachten:	1
---	---

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	5
	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:	5
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:	2
	mail:	6
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	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.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	
• Diensten van de Secretaris-generaal	
• Domeincoördinatie	1
• Afdeling Beleid en Beheer	1
• Managementondersteunende Diensten	1
Agentschap Kunsten en Erfgoed	
• Diensten van de administrateur-generaal	
• Afdeling Kunsten	
• Afdeling Erfgoed	
• Kasteel van Gaasbeek	
• Frans Masereel Centrum	
• KANTL	
• Alden Biesen	5
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	
• Diensten van de administrateur-generaal	
• Afdeling Jeugd	
• Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid	1
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	9

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media			
<ul style="list-style-type: none"> Diensten van de Secretaris-generaal 		1	
<ul style="list-style-type: none"> Domeincoördinatie 			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Beleid en Beheer 			
<ul style="list-style-type: none"> Managementondersteunende Diensten 		1	
Agentschap Kunsten en Erfgoed			
<ul style="list-style-type: none"> Diensten van de administrateur-generaal 			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Kunsten 			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Erfgoed 			
<ul style="list-style-type: none"> Kasteel van Gaasbeek 			
<ul style="list-style-type: none"> Frans Masereel Centrum 			
<ul style="list-style-type: none"> KANTL 			
<ul style="list-style-type: none"> Alden Biesen 	2	3	
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen			
<ul style="list-style-type: none"> Diensten van de administrateur-generaal 			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Jeugd 			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid 		1	
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)			
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	3	5	

NVT: Niet van toepassing

Aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste klachten

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media			
<ul style="list-style-type: none"> Diensten van de Secretaris-generaal 			
<ul style="list-style-type: none"> Domeincoördinatie 	1		
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Beleid en Beheer 			
<ul style="list-style-type: none"> Managementondersteunende Diensten 	1		
Agentschap Kunsten en Erfgoed			
<ul style="list-style-type: none"> Diensten van de administrateur-generaal 			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Kunsten 			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Erfgoed 			
<ul style="list-style-type: none"> Kasteel van Gaasbeek 			
<ul style="list-style-type: none"> Frans Masereel Centrum 			
<ul style="list-style-type: none"> KANTL 			
<ul style="list-style-type: none"> Alden Biesen 		5	
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen			
<ul style="list-style-type: none"> Diensten van de administrateur-generaal 			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Jeugd 			
<ul style="list-style-type: none"> Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid 	1		
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)			
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	3	5	

NVT: Niet van toepassing

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het klachtenrapport 2009 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, Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen en Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA).

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Domeincoördinatie

De klager heeft verschillende keren contact genomen ivm een vraag over billijke vergoeding, maar geen antwoord gekregen. Ook niet na herhaaldelijk aandringen.

De klacht is deels gegrond omwille van het lang uitblijven van een antwoord bij het departement, maar deels ongegrond omdat de persoon terechtmoet bij de beheersvennootschappen die de regeling van billijke vergoeding voor de Vlaamse overheid behandelen.

Er is een brief aan de klager gestuurd met verontschuldigen voor het langdurig uitblijven van een antwoord enerzijds en met de procedure en contactgegevens van de beheersvennootschappen anderzijds voor de oplossing ivm een tegemoetkoming in de vergoeding van billijke vergoeding.

afdeling Beleid en Beheer

Een klager voelde zich onheus bejegend door het Wetenschappelijk steunpunt Cultuur, Jeugd en Sport in het kader van een participatiesurvey.

De klacht is onontvankelijk omdat ze de onderzoeksmethodiek betreft van het wetenschappelijk steunpunt verbonden aan de Universiteit Gent. De survey verloopt volgens de geijkte onderzoeksmethodiek en voldoet aan de gestelde kwaliteitsvoorwaarden. Het departement heeft een brief gestuurd aan de klager waarin het de methodiek uit de doeken doet en wijst op de kwaliteit van het onderzoek. Verder heeft het departement zich verontschuldigd voor de ongemakken die de survey met zich meebrachten en de klacht ter informatie doorgestuurd aan het wetenschappelijk steunpunt.

Managementondersteunende Diensten

Een sollicitant klaagde over de slechte bereikbaarheid van de personeelsdienst. Verder was hij ontevreden over het verloop van de selectieprocedure voor twee functies waarvoor hij kandideerde. De klacht is deels gegrond omdat ze enerzijds gaat over de dienstverlening en anderzijds over de selectieprocedure.

Er werd een brief opgesteld met het antwoord op de vragen ivm de selectieprocedure enerzijds en met verontschuldigen ivm de dienstverlening.

Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen

Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid

Iemand voelde zich onheus bejegend omwille van het feit dat hij niet op de hoogte was gebracht van wijzigingen in een subsidiereglement, en dat hij onheus was behandeld tijdens een telefoongesprek hierover.

De klacht is deels gegrond enerzijds omdat de betrokkene vond dat hij onheus was behandeld tijdens het telefoongesprek hierover, maar anderzijds had de betrokkene wel degelijk een e-mail met de betreffende informatie ontvangen.

Het agentschap heeft zich verontschuldigd voor het telefoongesprek en duidelijkere informatie

gegeven aan de persoon in kwestie. Verder heeft het agentschap ook nog provinciale infomomenten georganiseerd in verband met de wijzigingen aan het reglement, waarop ook vragen konden worden gesteld.

Agentschap Kunsten en Erfgoed

Alden Biesen

De klachten in Alden Biesen waren alle deels gegrond omdat ze vaak te maken hadden met externe organisatoren in Alden Biesen. In die zin ligt de oplossing vaak ook deels bij die externen.

Een klacht ging over het gebruik van de lerarenkaart, namelijk dat men gratis op het domein mag en 50 % korting krijgt tijdens tentoonstellingen. Er werd aan de persoon duidelijk gemaakt welke afspraken Alden Biesen hieromtrent heeft met Klasse.

Een andere klacht betrof de landschapszorg rondom het domein. Alden Biesen zal in het voorjaar terug bomen planten en komt hiermee tegemoet aan de klacht van Natuurpunt.

Een derde klager klaagde over het feit dat de toegang tot het kasteel tijdens een grote manifestatie beperkt is. Alden Biesen heeft aan de klager laten weten wat de afspraken met organisatoren hieromtrent zijn en zal dit verder oppikken met die organisatoren om te zorgen voor een duidelijker communicatie omtrent de beperkte toegang tijdens evenementen.

Twee klachten handelden over problemen bij de bestelling van kaarten voor een evenement georganiseerd door een externe in Alden Biesen. Hoewel Alden Biesen hier niet rechtstreeks voor verantwoordelijk is, heeft het de problemen met de organisator besproken die zal trachten een betere oplossing te vinden voor de volgende 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?

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.

Ook in 2009 waren er een aantal nieuwe klachtenbehandelaars. Voor hen was de klachtenbehandeling vaak een nieuwe materie waardoor ze nog niet helemaal vertrouwd zijn met het Klachtendecreet. In 2010 zal werk gemaakt worden van het op punt stellen van de klachtenbehandeling in het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Voor 2009 zijn er geen wijzigingen in de klachtenbehandeling in het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

Suggesties?

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

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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
2009**



**Arenberggebouw
Arenbergstraat 5
1000 Brussel**

KLACHTRAPPORT 2009

1. KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten - 2009	25
Aantal dagen tussen ontvangst van de klacht en versturen van het antwoord	
aantal klachten tussen 0 - 45 dagen	25
Aantal onontvankelijke klachten	2
Reden van onontvankelijkheid	
beleid en regelgeving	1
niet van toepassing op Bloso	1
Aantal ontvankelijke klachten	23
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	12
ongegrond	11
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de mate van oplossing	
opgelost	9
deels opgelost	2
onopgelost	1
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
ontoereikende informatieverschaffing	5
onheuse bejegening	7
Aantal klachten volgens drager	
brief	3
e-mail	22
Aantal klachten volgens kanaal	
rechtstreeks	24
via georganiseerd middenveld	1

2. INHOUD VAN DE KLACHTEN

1. Bespreking van de klachten

Bij elke gegronde of deels gegronde klacht worden eveneens de genomen maatregelen vernoemd.

Klacht 1

Klacht 2

Klacht 3

De drie klachten gingen over hetzelfde onderwerp: in de maand november kon er niet worden geschaatst in een Bloso-ijshal omdat er die dag een snelschaatswedstrijd plaats had. Dit stond niet vermeld op de Bloso-website: hier was die dag aangeduid als een normale schaatsdag met publieke schaatsbeurten.

Ontvankelijke en gegronde klachten omdat de Bloso-website niet tijdig werd aangepast met de juiste informatie.

Maatregel: er werd aangemaand om de Bloso-website, zeker waar het kalenders en openingsuren betreft, altijd up-to-date te houden. Tot 2009 werd de Bloso-website aangepast door een centrale dienst op het hoofdbestuur. Vanaf 2010 is elke Bloso-afdeling of dienst verantwoordelijk voor het onderhouden van zijn deel van de website, wat mogelijk het up-to-date houden zal bevorderen en vergemakkelijken.

Klacht 4

Klacht 5

De twee klachten gingen over hetzelfde onderwerp: gebruikers van een Bloso-ijshal stonden in de periode tussen Kerstmis en Nieuwjaar voor een gesloten deur, hoewel op de Bloso-website werd vermeld dat er tijdens die dagen normaal kon worden geschaatst en dat er publieke schaatsbeurten waren voorzien.

Ontvankelijke en gegronde klachten omdat de Bloso-website niet werd aangepast met de juiste informatie.

Maatregel: idem als bij klacht 1,2 en 3.

Klacht 6

Een klacht in verband met de openingsuren van een Bloso-ijshal: waarom is de Bloso-ijshal tijdens de vakantieperiodes niet geopend in de voormiddag?

Een onontvankelijke klacht omdat deze klacht gaat over een interne regeling van de Bloso-ijshal. Deze interne regeling is er gekomen omdat er tijdens de schoolvakanties nagenoeg niemand in de voormiddag kwam schaatsen. Deze schaatsbeurten werden daarom toegekend aan de gemeentelijke sportdiensten die sportkampen ijsschaatsen organiseren. Het betreft hier een maatregel van efficiëntie en effectiviteit.

Klacht 7

Een klacht van de sporttechnische coördinator van de Vlaamse Kunstschaatsbond: de trainingen van hun leerlingen/topsporters in een Bloso-ijshal worden gestoord door groepen of scholen, dikwijls al vanaf 8.30 uur.

Een ontvankelijke maar ongegronde klacht omdat de ijshal vanaf 8.30 uur geopend is voor het publiek. Na onderzoek bleek dat er geen enkele aanvraag ontvangen werd om de schaatsbaan, eventueel gedeeltelijk, vrij te houden voor de leerlingen/topsporters van

de topsportschool. De uurregeling van de Bloso-ijsshal voorziet dat zij al vanaf 7.00 uur, ruim voor de publieksuren, gebruik kunnen maken van de Bloso-ijsshal.

Klacht 8

Verschillende clubs van hondenliefhebbers maken gebruik van een Bloso-watersportbaan om hun honden te trainen in live-saving technieken. Onderling is er tussen deze clubs heel wat onmin. De ene club verwijt de andere niet in orde te zijn met de nodige toestemmingen van Bloso en zich niet te houden aan het geldende Bloso-reglement. Eén van de clubs diende hierover een klacht in.

Maatregel: omdat er bij deze klacht verschillende partijen zijn betrokken, en omdat de klacht werd ingediend in november 2009 wordt gewacht tot alle nieuwe aanvragen voor dergelijk gebruik van het Bloso-centrum in 2010 zijn ingediend. Begin 2010 worden de clubs bij elkaar gebracht en wordt de klacht onderzocht. De klacht is dus ontvankelijk, gegrond maar nog niet opgelost.

Klacht 9

Een klacht van een buurtbewoner over het ongemak dat hij ondervindt omdat zijn tuin grenst aan een Bloso-centrum. Er is een probleem met snoeihout dat door het Bloso-centrum in een aan zijn tuin grenzende zone wordt gestort en er is een probleem met de omheining van het Bloso-centrum.

Een ontvankelijke en gegronde klacht.

Maatregel: voor het snoeihout wordt een speciale en afgesloten zone aangelegd. Om het probleem tijdelijk op te lossen werd de opdracht gegeven om regelmatig te hakselen. Het probleem van de omheining wordt opgenomen in het renovatieplan van het Bloso-centrum.

Klacht 10

Klacht 11

Klacht 12

Klacht 13

Gebruikers van de sporthal van een Bloso-centrum stelden vast dat het door hun vooraf gereserveerd sportuurtje bezet was door een manifestatie of evenement.

Ontvankelijke maar ongegronde klachten: de contracten over het gebruik van de sportinfrastructuur die met individuele sporters of met clubs worden afgesloten, voorzien dat grote sportmanifestaties en sportevenementen voorrang krijgen op de in hun contract gereserveerde data en uren. Bloso verplicht zich er wel toe om sporters en clubs hiervan op voorhand op de hoogte te brengen, wat in het geval van deze klachten ook effectief gebeurde.

Klacht 14

Een klacht over de slechte staat waarin de toestellen in de fitnesszaal van een Bloso-centrum zich bevinden. Het gaat om oude toestellen die bij het inrichten van de fitnesszaal destijds tweedehands werden aangekocht en toen ruimschoots voldeden aan de behoeften, maar nu bij defecten moeilijk te herstellen zijn.

Een ontvankelijke en gegronde klacht die echter om diverse redenen (o.a. budgettaire) niet volledig kan worden opgelost.

Maatregel: het Bloso-centrum kan dit probleem voorlopig enkel aanpakken door het onderhoudspersoneel de opdracht te geven de toestellen zo veel mogelijk te controleren en ze zo goed mogelijk te onderhouden.

Klacht 15

Klacht van een buurtbewoonster over de kleine speeltuin in een Bloso-centrum: de speeltuigen zijn versleten en het speeltuintje ligt er verwaarloosd bij. Een ontvankelijke en gegronde klacht.

Maatregel: het probleem werd deels opgelost. Het speelpleintje werd grondig opgeruimd, de speeltuigen worden echter niet vervangen. In het nieuwe ontwikkelingsplan van het Bloso-centrum wordt nagegaan of een dergelijk speelpleintje, dat vroeger zijn nut had voor de kinderen in de buurt, nog deel uitmaakt van de opdrachten van het Bloso-centrum. Daarna wordt beslist of het speelpleintje wordt gerenoveerd of wordt afgebroken.

Klacht 16

Een gebruiker van het zwembad van een Bloso-centrum klaagt aan dat de vrije zwembeurt geschrapt werd en dat het zwembad voorbehouden was voor een bepaalde groep. Ook het feit dat dit nergens werd aangekondigd wordt aangeklaagd. Een ontvankelijke maar ongegronde klacht: het Bloso-reglement voorziet dat het zwembad enkele keren per jaar kan worden voorbehouden voor groepen en dat hierdoor de vrije zwembeurt vervalt. Dat dit die dag het geval zou zijn werd vooraf duidelijk aangekondigd op het infobord aan de kassa.

Klacht 17

Een scheidsrechter beklagt er zich over dat er, wegens verbouwingswerken in de sporthal van een Bloso-centrum, geen kleedkamer voor hem vrij was. Een ontvankelijke en gegronde klacht: er was voor de scheidsrechter een kleedkamer voorzien in het zwembad. De zaalwachter heeft echter nagelaten de scheidsrechter hiervan op de hoogte te brengen.

Maatregel: de zaalwachter heeft de opdracht gekregen om iedere gebruiker van de sporthal, ook de scheidsrechter, een gepaste kleedkamer toe te wijzen.

Klacht 18

Een gebruiker van het zwembad in een Bloso-centrum klaagt over de gebrekkige werking van de douches (onvoldoende warm water, drukverlies...). Een ontvankelijke en gegronde klacht: na werken die door een aannemer aan de douches van het zwembad werden uitgevoerd, werkten deze niet meer naar behoren.

Maatregel: enkele dagen na de klacht werden aanpassingswerken uitgevoerd. Sindsdien werken de douches naar behoren.

Klacht 19

Een sportorganisatie vraagt via e-mail en telefoon of ze het sporthotel van een Bloso-centrum voor een bepaalde periode kan huren. Hierop komt geen reactie en de organisatie besluit om elders de nodige accommodatie te huren.

Een ontvankelijke en gegronde klacht: na onderzoek blijkt dat de verantwoordelijken

voor de reservaties deze aanvraag inderdaad uit het oog hebben verloren en niet hebben behandeld.

Maatregel: de centrumverantwoordelijke heeft de opdracht gegeven om de reservatieaanvragen strikter en nauwkeuriger op te volgen en om de aanvragers tijdig te contacteren.

Klacht 20

Een klacht van de ouders van een deelnemster aan een Bloso-sportkamp paardrijden: toen hun dochter van haar paard was gevallen hebben de kampleiding en de lesgevers niet juist gehandeld.

Een ontvankelijke maar ongegronde klacht: na onderzoek blijkt dat zowel de kampleiding als de lesgevers op de juiste manier hebben gehandeld bij de val van de deelnemster en de voorgeschreven procedure hebben gevolgd. Dit kan worden afgeleid uit de fiches die voor elke deelnemster aan een sportkamp worden bijgehouden.

Klacht 21

Een klacht tegen een lesgeefster van een Bloso-cursus “Vorbereiding op het A-brevet paardrijden”: de klager, geen deelnemer maar een toeschouwer, vond dat de lesgeefster onvoldoende aandacht had geschonken aan de vereiste basistechnieken van het paardrijden (zit, houding handen, lengte stijgbeugels...).

Een ontvankelijke, maar ongegronde klacht: de toelatingsvoorwaarden voor deelname aan deze lessenreeks vermelden duidelijk de basistechnieken waarover de deelnemers aan de cursus moeten beschikken. De lesgeefster van deze lessenreeks ging er dan ook van uit dat de deelnemers die zich hiervoor inschreven deze basistechnieken beheersten.

Klacht 22

Een klacht van een wielrenner omdat hij geen gebruik kon maken van een Bloso-wielerbaan.

Na onderzoek blijkt dat de wielerbaan slachtoffer is van zijn eigen succes: tijdens de vrije beurten worden er om veiligheidsredenen slechts 100 renners per beurt op de baan toegelaten. De klacht wordt als ontvankelijk maar als ongegrond beschouwd omdat het uit veiligheidsredenen opgestelde reglement werd gevolgd.

Klacht 23

Er wordt een klacht ingediend tegen de verantwoordelijke van een Bloso-wielerbaan omdat hij twee renners onheus zou hebben behandeld en hun wielervergunning onterecht zou hebben afgenomen.

Na onderzoek blijkt dat beide renners de situatie zelf hebben uitgelokt: om veiligheidsredenen is het verplicht om de wielerpiste dadelijk te verlaten na het belsignaal dat het einde van de sessie aangeeft. Beide wielrenners bleven nog een hele tijd doorrijden, wat op videobeelden kon worden vastgesteld. Dat de Bloso-verantwoordelijke hiertegen optreedt is correct. Wat de wielervergunningen betreft blijkt dat hij deze niet heeft afgenomen (waarvoor hij inderdaad geen bevoegdheid heeft) maar ze heeft doorgegeven aan een aanwezige vertegenwoordiger van Wielerbond Vlaanderen, die deze bevoegdheid wel heeft. Ondertussen zijn de wielervergunningen bezorgd aan de commissie “Weg-Piste-Veld” van Wielerbond Vlaanderen die over deze zaak uiteindelijk een beslissing zal nemen. Ook in deze heeft de Bloso-verantwoordelijke correct gehandeld. Een ontvankelijke, maar dus ongegronde klacht.

Klacht 24

Een klacht van ouders die hun kinderen onheus bejegend vonden door hun zwemclub: de zwemclub schrapte hun lidmaatschap. Ondertussen zijn de kinderen lid geworden van een andere zwemclub.

Voor Bloso is dit een onontvankelijke klacht omdat het niet de bevoegdheid van Bloso is om tussen te komen in een persoonlijk geschil tussen leden en hun club. Bloso kan eventueel wel een bemiddelende rol spelen naar de betrokken federatie toe.

Uit de briefwisseling blijkt dat de indieners van de klacht deze ook hebben ingediend bij de Vlaamse Zwemfederatie. Bloso is niet op de hoogte van het antwoord van de Vlaamse Zwemfederatie.

Klacht 25

Een lesgeefster dans geeft een proefles in een Bloso-centrum met de bedoeling dat haar danstechnieken zouden opgenomen kunnen worden in het programma van de Bloso-sportkampen. Na contact met de Vlaamse Ombudsdienst klaagt de lesgeefster per aangetekend schrijven aan dat zij geen evaluatie heeft gekregen van deze proefles. Bovendien eist zij van Bloso een duidelijk standpunt in verband met de subsidiëring van haar dansproject.

Na onderzoek blijkt dat Bloso wel degelijk een e-mail verstuurd met de evaluatie van haar proefles, samen met de melding dat de voorgestelde danstechnieken niet in aanmerking kwamen voor het programma van de Bloso-sportkampen.

Bovendien blijkt dat deze lesgeefster zowat elke afdeling van Bloso al gedurende een jaar bestookt met een eis tot subsidiëring (Sportpromotie, VTS, Subsidiëring, Bloso-centra). Meermaals werd haar duidelijk gemaakt dat Bloso, op basis van de geldende decretale wetgeving hieromtrent, haar dansproject niet kan subsidiëren en werd haar hierover de nodige informatie bezorgd.

Na contact met de Vlaamse Ombudsdienst werd de e-mail met de evaluatie van de proefles nogmaals verstuurd. Op de eis ivm subsidiëring werd niet meer ingegaan.

2. Behandeling van mondelinge klachten

In de Bloso-procedure voor klachtenbehandeling werd opgenomen dat mondelinge klachten tijdens Bloso-evenementen niet worden geregistreerd.

Bloso organiseerde in 2009 tientallen sportpromotionele acties en evenementen.

In samenwerking met de Stichting Vlaamse Schoolsport werden 7 acties georganiseerd met onder andere de Gordel voor Scholen, de Vlaamse Veldloopweek voor Scholen, Sportprikkel en de Avonturentrophy voor Scholen. Samen met de gemeentelijke en provinciale sportdiensten en de sportdienst van de VGC werden onder andere 6 Doe-aan-sport-Beurzen georganiseerd, in elke provincie had er een Seniorensporddag plaats en werden 10 Jeugd- en gezinssportevenementen georganiseerd. Voor de promotie van specifieke sporttakken wordt samengewerkt met de Vlaamse sportfederaties en dat resulteert jaarlijks in de organisatie van onder meer Dé Watersportdag, Vlaanderen Fietst, de Zomer Sportpromotietoer, het Vlaams Badmintonfestival of het Megabeachvolleyfestival.

Daarnaast zijn er nog de eigen Bloso-organisaties zoals De Gordel en de Sporddag 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. Het is ondenkbaar dat al deze organisaties voor 100% vlekkeloos verlopen en dat de deelnemers geen klachten of opmerkingen hebben. De omstandigheden tijdens deze organisaties zijn echter van die aard dat het onmogelijk is om mondelinge klachten te registreren en/of voor de behandeling van deze klachten een procedure uit te schrijven.

Indien deze mondelinge klachten niet ter plaatse kunnen worden opgelost, dan geldt de regel dat de klager gevraagd wordt om zijn klacht schriftelijk bij Bloso in te dienen.

Uit navraag bij de afdelingen van 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.

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 het draaiboek 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 2009 blijft het klachtenbeeld hetzelfde als dit van de vorige jaren.

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.

Er zijn nog ook altijd heel wat klachten waarbij Bloso geen betrokken partij is en waarvoor de procedure niet moet worden opgestart.

- ◆ Door de grote naambekendheid van Bloso lijkt het voor de burger logisch dat alle klachten die met sport te maken hebben, moeten worden ingediend bij Bloso.
- ◆ Dikwijls behoort de materie waarover de klacht gaat niet tot de bevoegdheden van Bloso.
- ◆ Ook de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst sturen klagers over sportmateries door naar Bloso, al is Bloso geen betrokken partij.
- ◆ Aan tal van organisaties en evenementen verleent Bloso logistieke steun, maar dat betekent niet dat het de organisator is van deze evenementen. Klachten hierover moeten dan ook niet bij Bloso worden ingediend.

◆ Hetzelfde geldt voor organisaties die doorgaan in sportinfrastructuur van Bloso of in de Bloso-centra. Ook hier moeten klachten worden gericht naar de feitelijke organisator. In al deze gevallen fungeert Bloso als doorgeefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen. Deze klachten worden niet geregistreerd.

4. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

Om de informatie via de Bloso-website up-to-date te houden en zo vlug mogelijk aan te passen werd overgegaan tot een nieuw systeem: waar vorige jaren alle aanpassingen moesten worden doorgegeven aan het Bloso-hoofdbestuur te Brussel en daar ook werden uitgevoerd, hebben vanaf 2010 alle Bloso-afdelingen of diensten, ook de Bloso-buitendiensten, toegang tot hun specifiek gedeelte van de Bloso-website; ze zijn er ook verantwoordelijk voor en dienen hun eigen aanpassingen uit te voeren.

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: KMSKA

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:	

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:	9
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
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.

Dragen van een hoofddoek in loketfunctie: 3 (ongegronde).

Tarieven: 3 (2 deels gegronde, 1 gegronde, 2 deels opgelost, 1 opgelost).

Presentatie van de collectie: 2 (deels gegronde, deels opgelost).

Rookverbod: 1 (gegronde, opgelost).

Informatie naar personeel toe: 1 (deels gegronde, opgelost).

Onbeschikbaarheid materiaal museumshop: 1 (gegronde, opgelost).

Ontbreken compensatie bruikleen: 1 (gegronde, opgelost).

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Drie klachten over het dragen van een hoofddoek door een loketbediende werden als ongegrond beschouwd o.w.v. het ontbreken van een Vlaamse regelgeving. Een klacht over roken in het café van het museum is ontvankelijk, er werd gepast op geantwoord. Enkele klachten gingen over het onvoldoende belichten van kunstwerken of het niet aanbrengen van anderstalige labels bij de kunstwerken. Niet altijd is hiervoor een onmiddellijke oplossing te vinden. Dat wordt ook zo meegedeeld. Waar de zaken onmiddellijk kunnen worden opgelost, wordt dit ook gedaan. Ook komen er vragen over het ontbreken van reductietarieven voor bv. werklozen of voor personen met een WIGW-kaart. Het museum zal in zo'n geval steeds onderzoeken of de reductie aan de lopende reducties kan worden toegevoegd. Op dit moment werken wij aan een lange termijnoplossing voor dit soort problemen. Er gelden echter al heel wat kortingstarieven en er worden ook geregeld nieuwe kortingskaarten uitgegeven. Voor een conflict i.v.m. een te vage formulering in een bruikleenovereenkomst met een particulier werd de ombudsman ingeschakeld. Het museum slaagde erin om tot een oplossing te komen met de particulier in kwestie. De oplossing werd door deze particulier ook aanvaard.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 dit moment werken we aan een lange termijnoplossing voor de reductietarieven in ons museum. Ook bekijken we hoe we in de toekomst meertalige labels kunnen integreren bij dat deel van de kunstwerken dat die nog niet heeft.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Communicatie VRT - Klantendienst

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3.321

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	4.363
---------------------------------------	-------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3.321
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1.042

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2.572
	deels opgelost:	
	onopgelost:	749

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling 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:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	604
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2.708

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	87
	mail:	3.141
	telefoon:	83
	fax:	3
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2.303
	via kabinet:	7
	via Vlaamse ombudsdienst:	9
	via georganiseerd middenveld:	92
	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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009

In 2009 heeft de VRT de inspanningen voor een correcte klantenbehandeling onverminderd voortgezet. De klachtenprocedure bleef via de interne website onder de aandacht van de medewerkers en na de vakantie werden in het personeelsblad “Joost” maandelijks de cijfers van de klantendienst gepubliceerd met uitleg over de feedback van de mediagebruikers. Er werd rekening mee gehouden dat zowat alle afdelingen van de VRT aan bod kwamen.

Het contactmodulesysteem, dat ondertussen al enkele jaren in gebruik is op de verschillende websites van de VRT, levert correcte rapporten af die snel een duidelijk zicht geven op de knelpunten. Ze vormen een handig instrument om de problemen te detecteren en waar het mogelijk is ook snel een oplossing aan te bieden. De meeste klachten worden binnen de zeven dagen behandeld.

Het systeem dat een onderdeel is van een uitgebreide webselfservice werd in 2009 bij de start van de nieuwe radiozender toegepast op mnm.be. N.a.v. de Vlaamse en Europese verkiezingen werd pro-actief zeer uitgebreid informatie verstrekt via de webselfservice op deredactie.be, vrt.be, een.be en Canvas.be, waardoor het aantal contacten en klachten aanzienlijk is verminderd t.o.v. gelijkaardige periodes in het verleden.

De database waarop het systeem draait is aan uitbreiding toe, waardoor de implementatie op de nog drie resterende radiowebsites, Radio 2, Klara en Studio Brussel een lichte vertraging heeft opgelopen en pas in de eerste helft van 2010 zal kunnen worden voltooid.

In 2009 werden ook alle voorbereidingen getroffen om de selfwebservice te integreren op het vernieuwd cultuurportaal cobra.be die in de loop van januari 2010 wordt gelanceerd.

Ondertussen worden extra inspanningen geleverd die de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komen. 127 VRT-medewerkers op ruim 40 verschillende afdelingen zorgen ervoor dat alle contacten die de VRT via de websites bereiken, zo snel mogelijk worden behandeld.

De klantendienst, die werkt onder de vleugels van de communicatiedienst rapporteert de klachten dagelijks aan de kwaliteitsbeheerder van het programmacharter, wekelijks aan het netmanagement en maandelijks aan de directie.

Tussen de externe productiehuizen en de klantendienst is er een nauwe samenwerking voor de opvolging van klachten.

Daarnaast worden ook telefonische en schriftelijke klachten en klachten per e-mail door de klantendienst gecentraliseerd, opgevolgd en behandeld waar nodig.

Met de huidige werkprocedure wordt aanzienlijke vooruitgang geboekt inzake het opvolgen van klachten:

- Voor het eerst sinds de ingebruikname van het systeem is het aantal klachten gedaald, niettegenstaande er meer afdelingen aan het systeem gelinkt zijn. Dit heeft te maken met de snelle rapportering van klachten en de inspanningen die op alle niveaus worden geleverd om problemen op een efficiënte wijze op te lossen, in die mate, dat ze zich in de toekomst niet meer kunnen voordoen.
- Het proactieve onderhoud van de kennisbanken zorgt ervoor dat de mediagebruiker een antwoord vindt op zijn vragen, waardoor minder contacten worden gelegd. Ook wanneer er zich problemen voordoen, die kunnen leiden tot klachten, wordt dit gecommuniceerd via de kennisbanken. De erkenning van een probleem communiceren via de websites, leidt tot minder klachten.
- Klachten komen dankzij het systeem rechtstreeks bij de juiste persoon of afdeling terecht, waardoor ze sneller kunnen worden behandeld.
- De rapporteringen op alle niveaus zorgen ervoor dat verantwoordelijken sneller tot acties kunnen overgaan die tot oplossingen leiden.
- Alle contacten worden automatisch geregistreerd en zijn onderverdeeld in vijf type-contacten: klachten, vragen, suggesties, reacties, felicitaties.
- De klanttevredenheid neemt toe. In totaal ontving de VRT 1.854 felicitaties van tevreden klanten, dat is ruim 5% van alle contacten.

Klachten: inhoudelijke categoriën

• Programmagerelateerd	723
• Programmering	967
• IT-technisch.Transmissie	854
• Derden	417
• Neutraliteit/objectiviteit/morele klachten	137
• Personen	95
• Varia	128

Klachtenbeeld 2009

1. Programmagerelateerd

- Een grote groep mediagebruikers ergert zich aan de houding, het taalgebruik en de uitspraken van schermgezichten. Vaak gaat het om persoonlijke meningen en zijn de klachten ongegrond. Enkel wanneer er voldoende aanwijzingen zijn die aantonen dat de klager zich persoonlijk gekwetst voelt, of er persoonlijk nadeel van ondervindt, worden deze klachten als gegrond beschouwd en worden ze ook ondergebracht in de categorie “morele klachten”.
- Een tweede groep klachten, en dat is de grootste, heeft betrekking op spelprogramma’s en –formules op radio tv en de websites, alsook de interactieve fora op de websites, die gelinkt zijn aan programma’s op radio en tv. Ook de nazorg van wedstrijden via radio, de websites, gsm, enz genereert klachten.
- Een derde groep stoort zich aan taalfouten op alle media en aan inhoudelijke fouten in de berichtgeving. Vanwege het crossmediale karakter worden fouten soms overgenomen op andere media, wat tot nieuwe klachten leidt.

2. Programmering

- Programmawijzigingen vormen een bron van ergernis voor vele kijkers. Hier blijven pro’s en contra’s meestal in evenwicht. Bovendien gaat het om bewuste keuzes van de VRT en worden die klachten op zich niet als gegrond beschouwd.
- Wel gegronde klachten gaan over de communicatie rond de programmawijzigingen. Het steeds groeiend aantal platformen om de kijker informatie te verstrekken over de programmagids maakt dat deze niet altijd met dezelfde snelheid, identieke informatie kunnen bieden. In de pers kan een programmawijziging niet altijd meer worden opgenomen, terwijl dat wel kan op websites, teletekst, via hosting, enz...
- Een andere groep van klachten over de programmering betreft het tijdstip waarop programma’s worden uitgezonden. Ook hier gaat het om ongegronde klachten en wordt de programmeringsfilosofie duidelijk meegegeven aan de kijker en de luisteraar. Deze groep wordt merkkelijk kleiner wat ongetwijfeld te maken heeft met het interactieve aanbod via net gemist en ooit gemist.
- Het toenemend aantal digitale kijkers genereert dan weer klachten vanwege het ontbreken van bepaalde aangekochte programma’s in het aanbod via net gemist en ooit gemist.

2. IT-technisch/Transmissie

- Het PDC-probleem dat zich voordeed sinds de indienstneming van een nieuw uitzendsysteem, bleef in de eerste helft van het jaar nog voor een stroom van klachten zorgen. In mei is de leverancier van het systeem erin geslaagd een bevredigende oplossing te bieden. Door het toenemend aantal digitale kijkers, daalt ook het aantal PDC-gebruikers.
- Op 17 januari 2009 startte de VRT met HD-uitzendingen. Dit bracht een aantal technische complicaties met zich mee inzake het meesturen van ondertitels, zowel op het open net als via 888 met heel wat klachten als gevolg. Ook de DVB-t-kijkers uitten hun ongenoegen omdat de HD-kwaliteit niet via de ether konden worden voorzien.
- Technische klank- en beeldonderbrekingen tijdens de nieuwsuitzendingen zorgden ook in 2009 voor heel wat klachten.
- Televisieklachten van DVB-t-kijkers die zich gediscrimineerd voelden t.o.v. kabelkijkers omdat ze Eén+ niet konden ontvangen. Dit is het gevolg van het ontbreken van de technische infrastructuur om meer dan één plusstroom te kunnen aanbieden. Deze klachten werden op basis van het rapport van de ombudsman van de Vlaamse overheid, niet als gegrond beschouwd. De VRT onderzocht de mogelijkheid met het oog op de realisatie ervan voor eind 2009.
- Radioklachten over tijdelijk slechte of geen ontvangst als gevolg van diverse technische problemen in het zendcentrum of aan een lokale zender.
- Ontevreden kijkers en luisteraars beklagen zich over de geluidsbalans van radio- en tv-programma's die niet in evenwicht is en synchronisatieproblemen.
- De voornaamste klachten over de internettoepassingen hadden betrekking op de vernieuwde videozone op deredactie.be en sporza.be. Naast de vele positieve reacties was er kritiek van mac-gebruikers die niet alle applicaties konden benutten. In de verkiezingsperiode werkte “de stemtest” niet op alle browsers en tijdens de livestreaming van sportwedstrijden waren er regelmatig problemen met de klankweergave.

4 Derden

Een steeds groeiend aantal klachten dat aan de VRT is gericht is gegrond, maar niet ontvankelijk omdat de oorzaak ervan toe te schrijven is aan derden, zoals distributeurs, productiehuisen en andere organisaties. De klachten zijn grotendeels het gevolg van de digitale evolutie.

- Hoofdzakelijk technische problemen bij kabeldistributeurs, zowel in Wallonië als in Brussel en Vlaanderen vormen een basis voor de klachten.

- Het ontbreken van programma's in het digitale aanbod van ooit gemist/net gemist is vaak toe te schrijven aan de distributeur evenals het ontbreken van een aangepaste programmagids bij programmawijzigingen.
- Vele klachten over de wisselende geluidsbalans bij opeenvolgende televisieprogramma's hebben te maken met het feit dat programma's door verschillende productiehuisen worden gemaakt die elk hun eigen technische normen hanteren.
- De oorzaak van interactieve toepassingen, zoals sms-wedstrijden die niet naar behoren werken, moet meestal gezocht worden bij privé-providers.
- Het niet naleven van gemaakte afspraken door derden inzake de merchandising van VRT-merken levert soms de nodige klachten op.
- Een groep klachten komt door het niet naleven van samenwerkingsakkoorden door programmapartners, zoals het bezorgen van gewonnen prijzen aan kijkers en luisteraars.

5. Neutraliteit/objectiviteit/morele klachten

- De nieuwsdienst blijft de koploper in dit klachtendomein. Alhoewel de meeste klachten als ongegrond worden beschouwd omdat ze meer de mening van de kijker en luisteraar inhouden die niet strookt met wat er is gezegd in de informatieprogramma's.
- Ouders nemen het initiatief voor een klacht wanneer ze beelden zien met teveel geweld op een voor hen onaanvaardbaar tijdstip of wanneer er op televisie uitspraken gedaan worden, in het bijzijn van hun kinderen, die niet stroken met hun opvoedkundige waarden.
- Uitspraken in humoristische uitzendingen en programma's waarin levensbeschouwelijke overtuigingen aan bod komen of over onderwerpen die maatschappelijk gevoelig liggen zorgen voor de nodige klachten/reacties.
- Wanneer mensen zich persoonlijk benadeeld voelen omdat hun naam toevallig dezelfde is als een fictiepersonage met een negatief imago lokt dit klachten uit. Enkel wanneer er voldoende aanwijzingen zijn die aantonen dat de klager zich persoonlijk gekwetst voelt, of er persoonlijk nadeel van ondervindt, worden deze klachten als gegrond beschouwd en worden ze ook ondergebracht in de categorie "morele klachten".
- Wanneer de mediagebruiker aan de VRT laat weten dat hij/zij geen antwoord kreeg op een eerder gestelde vraag, wordt dit, zoals voorgeschreven in het klachtendecreet, beschouwd als een klacht.

6. Personen

- Klachten die gericht zijn tegen een bepaalde persoon hebben betrekking op de stijl, kleding, houding, enz. Ze zijn meestal ongegrond. Wanneer een klacht gaat over uitspraken van een bepaalde presentator, wordt ze als een morele klacht beschouwd en als dusdanig behandeld.

7. Varia

- Radio-spots en tv-trailers liggen ook aan de basis van klachten. Luisteraars vinden het ongehoord dat reclame wordt gemaakt voor een bepaald energieproduct net nadat een reportage over de klimaatconferentie is uitgezonden. Het gaat hier om uitzendingen die geregeld worden door de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR). Ze staan inhoudelijk los van de VRT-uitzendingen.
- Winnaars die van de VRT-netten hun gewonnen prijs niet hebben ontvangen stuurden ons een groeiend aantal klachten.

Concrete realisaties en voorstellen

- 2009 was het derde jaar dat de klachten bij de klantendienst werden gecentraliseerd en geregistreerd op een geconsolideerde database. Radio 2, Klara en Studio Brussel zijn die enige netten die door eerder genoemde omstandigheden noodgedwongen nog niet mee in het systeem zijn ondergebracht. In de postbus klachtenprocedure@vrt.be worden de klachten, die een kleine minderheid vormen (15%) gecentraliseerd. 85% van de klachten wordt geregistreerd op een database.
- In de kennisbanken op de websites worden mogelijke problemen proactief gecommuniceerd met voldoende duiding om klachten te beperken en/of te voorkomen.
- Aan de directie worden de klachten maandelijks gerapporteerd met als doelstelling concrete acties te plannen om structurele klachten in de toekomst te vermijden of te beperken.
- Er wordt wekelijks gerapporteerd aan de nethoofden wat snelle verbeteringsresultaten opleverde voor tijdelijke en eenmalige klachten.
- Extra inspanningen zijn gedaan om de morele klachten aan te pakken. De VRT keurde eind 2009 een programmacharter goed. Er is een kwaliteitsbeheerder aangesteld en een programmacharterraad is opgericht. Het programmacharter kadert in het integriteits- en kwaliteitsbeleid van de omroep en bevat de deontologische richtlijnen voor alle programma's,

uitgenomen de programma's die onder de verantwoordelijkheid vallen van de nieuwsdienst. Voor die programma's bestond al de deontologische code. De kwaliteitsbeheerder en de programmacharterraad krijgen een cruciale rol inzake deontologie en inzake bemiddeling en afhandeling van klachten dienaangaande. De omroep legde op die manier een nieuwe procedure vast met betrekking tot klachten van kijkers, luisteraars en surfers. Het publiek zal met deontologische klachten terecht kunnen bij de kwaliteitsbeheerder en de programmacharterraad. De kwaliteitsbeheerder zal, in overleg met de programmamakers, antwoorden op en bemiddelen bij vragen en klachten. Neemt een kijker, luisteraar of surfer geen vrede met het antwoord, dan zal hij terecht kunnen bij de programmacharterraad. In die raad zullen leden van het management en programmamakers van de VRT zetelen. Hij wordt in het voorjaar van 2010 representatief samengesteld. Het programmacharter legt de verantwoordelijkheden vast met betrekking tot deontologie van de programmamakers, hun leidinggevenden en van degenen die beslissen over de uitzending van de programma's. Tegelijk bepaalt het hun rechten met betrekking tot ondermeer de redactionele onafhankelijkheid. Het geldt voor alle programma's en multiemediadiensten op alle media (radio, TV, internet en mobiele toepassingen), en dat zowel voor interne producties, als voor programma's van externe productiehuisen en aankoop.

- Met de nieuwe onderneming Norkring, die het zenderpark beheert, zijn afspraken gemaakt voor het behandelen en beheren van klachten inzake zenderontvangst. De uitgeschreven procedure werd intern verspreid op het intranet.
- De VRT signaleert klachten met betrekking tot derden aan de betrokken organisatie en volgt de behandeling ervan mee op. Kijkers konden vanaf 20 april ongecodeerd plusstromen ontvangen met een cable tuner. Omdat de distributeur de signalen versleutelde, was de ontvangst onmogelijk. De behandeling van deze klachten wordt door de juridische dienst van de VRT nauwkeurig opgevolgd tot het gewenste resultaat was bereikt.
- Wanneer bepaalde programma's niet in het digitaal aanbod van net gemist/ooit gemist zitten, wordt door de VRT meteen contact opgenomen met de betrokken distributiemaatschappij.
- DVB-t-kijkers die sinds 3 november 2008 digitaal kijken kloegen over discriminatie omdat ze Eén+ niet konden ontvangen. De VRT stelde alles in het werk om de technische realisatie te lanceren op 14 december 2009.

- De wekelijkse rapporteringen aan de netten leverde resultaat op voor de klachten van wedstrijdwinnaars die hun prijs niet hebben ontvangen van de VRT. Het probleem krijgt nu extra aandacht van de medewerkers.
- Om het probleem van de geluidsbalans bij tv-programma's aan te pakken, wordt een actieplan opgesteld met het oog op het toepassen van voorgeschreven technische normen door de verschillende productiehuizen.
- Technische problemen of inhoudelijke fouten worden door de VRT openlijk erkend t.o.v. de klant. De nodige duiding bij de problemen wordt gecommuniceerd en verontschuldigingen worden aangeboden. Door deze transparante houding kan de VRT op meer begrip van de mediagebruiker rekenen.
- Naar aanleiding van de sterktenzwaktenanalyses, uitgevoerd door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) werd ons klachtenbeheer als goede praktijk bestempeld. De analyses, die een weergave zijn van de maturiteit aangaande interne organisatiebeheersing voor alle Vlaamse entiteiten en departementen toonden aan dat VRT met zijn klachtenbeheerproces en bijhorend informatiesysteem tot de beste van de klas behoort. De IAVA publiceerde de referenties naar deze procedure op zijn website, beschikbaar voor iedereen aan de Vlaamse Overheid. Wie dat wenst kan met het hoofd van de interne audit van de VRT contact opnemen voor meer uitleg of een demonstratie. Alle goede praktijken zijn beschikbaar via <http://dar.vonet.be/nlapps/docs/default.asp?fid=656>.

Plannen klachtenbehandeling 2010

- In 2010 wil de VRT zich focussen op een kwaliteitsverbetering met als doelstelling het aantal klachten te verminderen. Alle voorbereidingen zijn getroffen om de drie resterende radionetten op te nemen in de webselfservice. Dit is gekoppeld aan de installatie van een nieuwe database met een grotere capaciteit. De technische ondersteuning hiervoor zal begin 2010 op punt staan. In het voorjaar wordt gestart met de opmaak van een nieuwe structuur om tot een vereenvoudigde kennisbank te komen. Concreet wil dit zeggen dat dezelfde informatie zal gepubliceerd worden in de kennisbanken van meerdere websites, wat tot een grotere webselfservice leidt die toch sterk vereenvoudigd is.
- Begin januari startte het crossmediale cultuurplatform van de VRT, cobra.be. De webselfservice is meteen geïnstalleerd op de nieuwe website.

- In totaal zullen in 2010 de 13 websites van de VRT voorzien zijn van een uitgebreide kennisbank en een contactmodulesysteem, wat een volledige en correcte rapportering vereenvoudigt in 2011.
- In het registratiesysteem zijn ruim 40 afdelingen opgenomen en 127 medewerkers hebben toegang tot het systeem. Het is de bedoeling om alle medewerkers zo nauw mogelijk te betrekken bij de evaluatie van het systeem. De organisatie van workshops wordt hiervoor in de planning opgenomen.
- Het registratiesysteem laat toe dat contacten ook extern kunnen worden doorgestuurd voor een correcte behandeling. Er zal onderzocht worden of het opportuun is om eventueel meerdere afdeling op te nemen in het systeem, om een snellere behandeling mogelijk te maken. Daarbij wordt gedacht aan HR, Line Extensions, beeldarchief en 888.
- Voor de behandeling van de klachten zal nog nauwer worden samengewerkt met de juridische dienst en met de kwaliteitsbeheerder, met het oog op een zo correct mogelijke behandeling.
- Teneinde de evolutie van het systeem optimaal te kunnen volgen en op een zo efficiënt mogelijke manier te kunnen blijven beheren, zal extra aandacht worden besteed aan bijscholing van de klachtencoördinator.

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DEPARTEMENT WERK EN SOCIALE ECONOMIE (WSE)

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:	42

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:	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.

Inspectie :

- aantal ongegronde klachten : 2

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Controles door sociale inspectiediensten bevinden zich vaak in de strafrechtelijke sfeer. De inspectiediensten hebben in dit kader vaak uitgebreide bevoegdheden die wettelijk zijn bepaald. Burgers of ondernemingen zijn hiervan niet steeds op de hoogte. Hierdoor kunnen er spanningsvelden ontstaan tussen de vermeende belangen van betrokkenen en een inspectieonderzoek.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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](#)

Verslagboek Klachten 2009 - ESF-Agentschap Vlaanderen vzw

Inhoudstafel

1. Situering ESF-Agentschap Vlaanderen vzw
2. Het klachtensysteem
3. Klachten
4. Bijlagen

1. Situering ESF-Agentschap Vlaanderen vzw

Sinds november 2007 werd het ESF-Agentschap vzw opgenomen binnen de structuur van de Vlaamse Overheid als EVA van privaatrecht onder het beleidsdomein Werk & Sociale Economie.

De vernieuwde missie en de visie van het ESF-Agentschap Vlaanderen vzw luidt als volgt: 'Het ESF-Agentschap versterkt maximaal de uitvoering en vernieuwing van het Vlaamse Werkgelegenheidsbeleid en draagt zo bij tot de realisatie van het Vlaamse Hervormingsprogramma in het kader van de vernieuwde Lissabonstrategie.

Het ESF-Agentschap vervult zijn scharnierfunctie op een klantgerichte en transparante wijze. Vanuit een partnerschapshandelen is het ESF-Agentschap toonaangevend inzake programma-, kennis- en kwaliteitsmanagement en creëert het een werkkader van permanente competentie-ontwikkeling en professionalisering.'

Het Agentschap waarborgt vanuit zijn beheeropdracht van het ESF-programma het samenwerkings- en partnerschapsdenken door een doorgedreven gesystematiseerde samenwerking met alle actoren in het werkgelegenheidsbeleid.

Algemeen kan gesteld worden dat de opdracht van het ESF-Agentschap erin bestaat om te zorgen voor een efficiënt beheer van de Vlaamse ESF-middelen en een effectieve uitvoering van het ESF-beleid in Vlaanderen en enkele ermee gepaard gaande Vlaamse maatregelen. Dit betekent de verantwoordelijkheid voor het beheer, de opvolging, monitoring, evaluatie en bijsturing van de diverse ESF-programma's in Vlaanderen (ESF 2000-2006 in Doelstelling 2 en 3, Equal 2000-2006 en het huidige ESF-programma 2007-2013, EGF 2007-2013 en EIF 2007-2013) evenals van de Vlaamse programma's via het Hefboomkrediet, het gelijke kansenbeleid man/vrouw en het Vlaamse Cofinancieringsfonds.

Het ESF-Agentschap Vlaanderen vzw staat vooral in voor de afsluiting van het programma '94-'99, de afhandeling van projecten uit de programmaperiode 2000-2006 en de huidige programmaperiode 2007-2013.

Het ESF-Agentschap heeft ook de verantwoordelijkheid over de operationalisering en het beheer van de ESF-gerelateerde programma's uit de periode 2000-2006 en 2007-2013, van het EGF-programma 2007-2013 en van het EIF-programma 2007-2013. Dit omvat de opvolging, de monitoring en de evaluatie van de onderliggende projecten en de betrokken programma's. Voor de programma's in het kader van het regionale beleid (doelstelling 2 in Limburg, Turnhout, Antwerpen en de kustvisserij) staat het Agentschap enkel in voor het administratieve en financiële beheer van het ESF-luik van zowel het programma als de projecten. De inhoudelijke verantwoordelijkheid is in deze door de Vlaamse regering aan de diverse bevoegde provincies opgedragen. In het kader van het Vlaamse programma onder doelstelling 3 (ontwikkeling van de menselijke hulpbronnen) en het Communautair Initiatief Equal (transnationale samenwerking tussen netwerken rond arbeidsmarktgerichte projecten) is het Agentschap verantwoordelijk voor de operationalisering en het volledige beheer (inclusief monitoring, evaluatie en bijsturing) van de programma's en de opvolging, monitoring, evaluatie en eventuele bijsturing van de onderliggende projecten.

De Vlaamse regering kan bovendien beroep doen op het ESF-Agentschap voor de operationalisering, opvolging, monitoring, evaluatie en bijsturing van de vier besluiten van de Vlaamse regering inzake het Hefboomkrediet en de Competentie Agenda, het onderdeel man/vrouw relatie van de VESOC middelen in het kader van het Vlaamse diversiteitsbeleid (gelijke kansenbeleid man/vrouw) en de VESOC-middelen en andere overheidsmiddelen die worden ingezet als cofinanciering voor projecten via het Vlaamse Cofinancieringsfonds. Als dusdanig is het Agentschap betrokken bij de conceptie en het opzetten van deze maatregelen en hun verdere uitwerking.

Ten slotte is het Agentschap ook verantwoordelijk voor het beheer en de inzet van de middelen die het vanuit de stichtende leden, de eventueel intredende leden en de Europese Commissie ter beschikking krijgt voor de financiering van de werking van het ESF-Agentschap.

Bij de uitvoering van zijn opdrachten en taken stelt het ESF-Agentschap de volgende principes en waarden voorop:

- Dienstbaarheid aan iedere burger, organisatie en gemeenschap, zonder enige discriminatie.
- Klantgerichtheid en betrokkenheid creëren bij de verschillende interne en externe belanghebbenden.
- Voortdurend verbeteren van de dienstverlening, van de daartoe aangewende processen en menselijke middelen.
- Het partnerschapshandelen centraal stellen met alle relevante actoren
- Gelijkberechtiging van actoren
- Betrouwbaarheid en integriteit bij het vervullen van opdrachten en taken
- Inzet
- Deskundigheid
- Transparantie van de werking
- De principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen zijn structuren organiseren en ze als voorbeeldfunctie uitdragen.

In de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse regering werd het engagement opgenomen om jaarlijks een rapport op te maken van de binnengekomen en behandelde klachten. Aangezien de samenwerkingsovereenkomst haar ingang vond vanaf 1 januari 2008, is dit rapport het tweede jaarverslag over de klachten die het ESF-Agentschap heeft ontvangen.

2. Klachtensysteem

In 2009 besliste het management om een kik-helpdesksysteem te ontwikkelen. KIK staat voor kritische incidenten. Het ESF-Agentschap wil immers, wars van de procedures bij projectdossiers, voortdurend succesvolle verbeter- en pijnpunten detecteren bij organisaties en mensen die betrokken zijn bij de ESF-werking in Vlaanderen. Met de inbreng van een KIK (een administratieve klacht, een positief of negatief incident) kan het ESF-Agentschap zijn werking voortdurend verbeteren. De melder van een KIK krijgt een verzekerde opvolging van zijn vraag of bemerking, met een terugmelding naar de aanmelder. Vanzelfsprekend wordt van deze systematische meldingen tenminste jaarlijks een verslag en een inventarisatie gemaakt met de verbetermogelijkheden en -kansen ervan. Het systeem is operationeel vanaf 2009.

3. De klachten

In de loop van 2009 kwamen bij het ESF-Agentschap Vlaanderen vzw vijf klachten binnen:

Klacht van 03/02/09

Indiener: De heer Bob Docx

Organisatie: Educar vzw

Onderwerp: voorschot Werkervaring Artikel 60

Antwoord naar indiener: 19/02/09

De eerste klacht van 2009 werd via het KIK-systeem ingediend bij de klachtenbehandelaar van het ESF-Agentschap. Bij nazicht bleek onmiddellijk dat de desbetreffende klacht betrekking had op de regelgeving van het ESF. De 'klager' stelde het feit aan de kaak dat het ESF-Agentschap voor werkervaringsprojecten in het kader van Artikel 60 geen voorschot uitkeert. Aangezien deze werkwijze deel uitmaakt van de regelgeving en klachten m.b.t. de regelgeving niet ontvankelijk zijn in het kader van de klachtenprocedure van het ESF-Agentschap, diende de klachtenbehandelaar onmiddellijk aan de indiener mee te delen dat de betreffende klacht niet ontvankelijk was.

Klacht van 02/09/09

Indiener: Mevrouw Ruth Cazaerck

Organisatie: Job & Co

Onderwerp: Overleg tussen ESF-Agentschap en inspectiediensten

Antwoord naar indiener: 22/09/09

Ook de tweede klacht werd via het KIK-systeem ingediend bij de klachtenbehandelaar van het ESF-Agentschap. Deze klacht betrof het feit dat Job & Co een overvloed aan monitoring-, audit- en controlebezoeken te verwerken kreeg. De klachtenbehandelaar antwoordde hierop dat het ESF-Agentschap nog meer dan voorheen intern zou afstemmen wat het afleggen van monitoring- en auditbezoeken bij eenzelfde promotor betreft. De controles door Inspectie WSE gebeurden evenwel in het kader van de Europese regelgeving en Inspectie Werkgelegenheid stelt daarom volledig autonoom de steekproef voor de controles ter plaatse samen. Het ESF-Agentschap mag hier niet in tussen komen, maar heeft wel, ter informatie en zonder vermelding van de betrokken promotor, de inspectiedienst op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

Klacht van 28/09/09

Indiener: De heer Sven Vrints
Organisatie: H.J. Heinz N.V.
Onderwerp: Beoordelingsstramien oproep 100
Antwoord naar indiener: 01/10/09

Via de Ombudsdienst van de Vlaamse Overheid werd een klacht ingediend door de firma Heinz. Deze ging niet akkoord met een beslissing aangaande de toekenning van ESF-bijstand. Vermits de beslissingen inzake de toekenning van ESF-bijstand voor individuele dossiers niet in aanmerking komen voor de klachtenprocedure van het ESF-Agentschap, stuurde een van de dossierbehandelaars onmiddellijk de beoordelingsstramien m.b.t. het bewuste dossier door naar de 'klager'.

Klacht van 22/10/09

Indiener: De heer Johan Backbier
Onderwerp: Autorijles bij T&O-centrum VDAB
Antwoord naar indiener: 28/10/09

De vierde klacht werd eveneens via het KIK-systeem ingediend door een particulier, met name Johan Backbier. De vriendin van betrokkene volgde autorijles bij het T&O-centrum te Eksel. Vermits er tijdens de opleiding van alles mis liep, behaalde deze haar rijbewijs niet. Het betrof hier duidelijk een klacht die onder de bevoegdheid valt van VDAB en niet van het ESF-Agentschap. Daarom verwees de klachtenbehandelaar van het ESF-Agentschap de betrokken indiener door naar de klachtenprocedure van VDAB.

Klacht van 16/12/09

Indiener: Dirk Geraerts
Onderwerp: klacht tegen Azertie
Antwoord naar indiener: 25/01/09

De laatste klacht van 2009 werd door een particulier, met name de heer Dirk Geraerts, via het algemene e-mailadres van het ESF-Agentschap ingediend en betrof de werking van het opleidingscentrum Azertie in Zonhoven. Het betrof hier op het eerste zicht een klacht die onder de bevoegdheid valt van VDAB en niet van het ESF-Agentschap. Daarom verwees de klachtenbehandelaar van het ESF-Agentschap de betrokken indiener door naar de klachtenprocedure van VDAB.

4. Bijlagen

Bijlage 1: Omlijning van het begrip klacht

Bijlage 2: Procedure Klachtenbehandeling

Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting, zowel per brief als elektronisch (via het KIK-systeem), waarbij een ontevreden promotor / burger klaagt over een concrete al dan niet verrichte handeling of over de werking van het ESF-Agentschap.

De klacht is ontvankelijk als:

- De identiteit van de 'klager' en de eventuele tussenpersoon gekend zijn;
- De indiener de melding expliciet als klacht betitelt;
- De klacht een omschrijving bevat van de feiten waarop ze betrekking heeft;
- De klacht op papier of elektronisch via het KIK-systeem is ingediend op het ESF-Agentschap
- De klacht betrekking heeft op:
 - Een concrete handelswijze van het ESF-Agentschap en/of een personeelslid van het ESF-Agentschap
 - De concrete toepassing van een bestaande onderrichting
 - Een bepaalde situatie of toestand bij het ESF-Agentschap

Klachten met betrekking tot de inhoud of de financiering van een project horen thuis onder de noemers bezwaar en beroep waarvoor een andere procedure van toepassing is.

1 Procedure klachtenbehandeling (XVII)

1.1 *Procedure*

Doelstelling:

- Een professioneel aanspreekpunt zijn voor de klant
- Zorgvuldige klachtenbehandeling als element van behoorlijk bestuur
- De systematische opvolging transparant maken
- Klachtenbehandeling zien als kwaliteitsbewaking van de dienstverlening

Toepassingsgebied:

- alle medewerkers van het agentschap

Proceseigenaar:

- Medewerker communicatie (klachtenmanagement)

Verwante documenten en hulpmiddelen:

- Klachtendecreet
- Briefwisseling of mailverkeer van en naar persoon die een klacht indient

Werkwijze:

Vooraf : een klacht betreft een administratieve aangelegenheid die geen verband houdt met de technisch-inhoudelijke behandeling van dossiers (bezwaren en beroepen), vb. bemerkingen in verband met de werkwijze, ...

1. Een klacht ten aanzien van het ESF-Agentschap kan schriftelijk of elektronisch ingediend worden via het klachtenmanagement met specifieke vermelding 'klacht' en een duidelijke omschrijving.
2. Alle klachten worden door het klachtenmanagement intern bijgehouden en geregistreerd in een klachtenopvolgingssysteem (KIK-applicatie). Indien de klacht inhoudelijk betrekking heeft op een rapportbeoordeling, een bezwaar of beroep wordt deze doorgegeven aan de stafmedewerker controlebeheer en volgt deze de desbetreffende werkprocedure, zijnde bezwaar of beroep via de ESF-Applicatie.
3. Het klachtenmanagement maakt een ontvangstbevestiging op aan de indiener binnen de 5 dagen na ontvangst van de klacht en registreert ze.
4. De klacht wordt door het klachtenmanagement onderzocht op ontvankelijkheid, aard van de klacht en te ondernemen actie.
5. Het klachtenmanagement formuleert zijn/haar bevindingen na interne consultatie schriftelijk binnen de 15 dagen in een voorstel aan het Coördinatiecomité omtrent ontvankelijkheid, aard, behandeling en de te ondernemen actie.
6. Het Coördinatiecomité formuleert een niet bindend advies aan het klachtenmanagement binnen de 20 dagen na ontvangst van het voorstel.
7. De klachtindiener ontvangt een inhoudelijk antwoord van het klachtenmanagement gestuurd binnen de 45 dagen na ontvangst van de klacht op het Agentschap.

8. Indien de indiener van de klacht in de klachtenbehandeling van het agentschap geen oplossing gevonden heeft, kan deze zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Deze zal als externe instantie nagaan of de regels van zorgvuldigheid en behoorlijkheid van bestuur zijn gerespecteerd.
9. Het Agentschap (klachtenmanagement) maakt jaarlijks een rapport omtrent de klachtenbehandeling van het voorbije kalenderjaar voor het Vlaams Monitoring Comité. Een afschrift hiervan wordt bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst.
10. Het Agentschap zal in zijn communicatie zijn procedure voor klachtenbehandeling aan alle belanghebbenden bekendmaken op de website. In het bijzonder zal het Agentschap de algemene principes, alsook de procedure op de website publiceren. Op de website zal een online KIK-applicatie ten laatste vanaf januari 2009 ter beschikking gesteld worden via welke een klacht bij het Agentschap kan ingediend worden.

Registratie:

Registratie	Wie	Indexering
Ingediende klacht	Klachtenmanagement	Op datum
Bevindingen klachtenmanagement en voorstel aan directie	Klachtenmanagement	Op datum
Niet bindend advies aan klachtenmanagement	Cocom	Op datum
Inhoudelijk antwoord	Klachtenmanagement	Op datum
Rapportering aan VMC en afschrift aan Vlaamse Ombudsdienst	Stafmedewerke rapportenbeheer	Op datum
Communicatie op website	Medewerker communicatie	Op datum
Jaarlijks rapport	Klachtenmanagement	Op datum

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	36

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	22
	meer dan 45 dagen:	14
	gemiddelde:	54

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:	36
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	35
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	32
	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:	21
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	14
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:	17
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	23
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	11
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Zie klachtenbeeld 2009.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klachten die bij de klachtencoördinator van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – SYNTRA Vlaanderen werden ingediend kunnen ingedeeld worden in twee categorieën:

1. Administratieve procedures (toelatingsvoorwaarden, verloop van cursussen, examens gecertificeerd aanbod);
2. Andere (administratieve problemen, juridische problemen b.v. privacy).

Administratieve procedures vallen in essentie niet onder het klachtendecreet. Door het vatten van de klachtencoördinator wordt de procedure mee opgevolgd. De klachten worden ook gerapporteerd aan de Vlaamse ombudsdienst.

Niet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden is vaak een reden om klacht in te dienen. In praktijk betreft het een administratieve procedure, waarvoor de raad van bestuur bevoegd is. Hetzelfde kan worden gesteld voor het niet slagen in een toelatingsproef / overgangsexamen en / of C-proef (praktijkproef).

Cursisten stellen meer en meer zaken in vraag: lesgevers, leerstof en vragen, de jury. Na onderzoek van de klachten blijkt vaak dat mits een betere communicatie tussen de betrokkenen veel klachten kunnen voorkomen worden.

In twijfelgevallen wordt meestal een nieuwe kans gegeven aan de klager of wordt het inschrijvingsgeld teruggestort.

Door de nieuwe kans (herexamen) blijven een aantal klachten ook langer in behandeling.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 bestaande klachtenprocedure binnen het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – SYNTRA Vlaanderen dateert van voor de oprichting van het agentschap. In 2009 werd de procedure aangepast aan de gewijzigde omstandigheden.

Sedert de oprichting van SYNTRA Vlaanderen bleef de klachtencoördinator van het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO) bij SYNTRA Vlaanderen zijn functie als klachtencoördinator uitoefenen. De klachtencoördinator werd in 2009 in zijn functie bevestigd en er werd een plaatsvervangend klachtencoördinator aangeduid.

Binnen de raad van bestuur werd een advieswerkgroep klachten opgericht. Deze werkgroep heeft tot doel de raad van bestuur te ontlasten door voorafgaandelijk de klachten te behandelen die overeenkomstig een administratieve procedure worden ingeleid: bespreking; horen van de partijen; advies aan de raad van bestuur in plenum. Maar ook de klager kan op een meer genuanceerde

manier en op tegensprekelijke basis zijn grieven kenbaar maken. Hij wordt ontvangen en gehoord door een werkgroep die samengesteld is uit een vertegenwoordiger van de werknemers, een vertegenwoordiger van de werkgevers en een vertegenwoordiger van de Vlaamse Regering. Het secretariaat van de werkgroep wordt verzorgd door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator heeft geen stemrecht. Op die manier worden de belangen van alle partijen geëerbiedigd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

1 Schema

Klacht bij de klachtencoördinator

SVL is niet bevoegd		SVL is bevoegd
---------------------	--	----------------

Klacht moet nog behandeld worden door een centrum.	Klacht moet behandeld worden door een andere instantie dan SVL of een centrum		Administratieve procedure	Geen administratieve procedure
--	---	--	---------------------------	--------------------------------

<p>Klacht wordt onverwijld doorgestuurd naar de bevoegde instantie voor verdere behandeling</p> <p>Klager krijgt binnen de 3 dagen na verzending ontvangstmelding en informatie naar wie de klacht werd doorgezonden</p> <p>Klachtenbehandeling conform procedure centrum</p>	<p>Klacht wordt onverwijld doorgestuurd naar de bevoegde instantie voor verdere behandeling</p> <p>Klager krijgt binnen de 3 dagen na verzending Ontvangstmelding, informatie naar wie de klacht werd doorgezonden en de reden waarom de klacht niet wordt behandeld</p>		<p>Klacht wordt onverwijld doorgestuurd naar de bevoegde provinciale dienst voor verder onderzoek</p> <p>Klager krijgt binnen de 3 dagen na verzending ontvangstmelding en informatie naar wie de klacht werd doorgezonden</p> <p>Klachtenbehandeling conform de procedure vermeld in BVR</p>	<p>Klacht wordt behandeld binnen de 10 dagen</p> <p>Antwoord aan klager</p> <p>Klacht wordt niet behandeld binnen de 10 dagen. Ontvangstmelding aan klager binnen de 10 dagen</p> <p>Behandeling van de klacht binnen de 45 dagen</p>
---	--	--	---	---

2 Procedure

1. DEFINITIES

Art. 1. In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- 1° klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen : de klachtencoördinator aangeduid door de raad van bestuur van SYNTRA Vlaanderen;

- 2° klachtencoördinator van SYNTRA: de klachtencoördinator of ombudsman aangeduid door SYNTRA vzw ;
- 3° klachtenbehandelaar: het personeelslid van SYNTRA Vlaanderen dat door de klachtencoördinator wordt aangezocht voor de behandeling van de klacht.

2. INDIENEN VAN KLACHTEN

Art. 2. §1. Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen over de werking van SYNTRA Vlaanderen en de SYNTRA.

§2. Voor klachten die betrekking hebben op de werking van SYNTRA, moet de indiener van de klacht vooraf contact hebben gezocht met de klachtencoördinator of de opleidingsverantwoordelijke van SYNTRA. Dit geldt niet voor de gevallen waar een besluit van de Vlaamse regering in een administratieve procedure voorziet

§3. Klachten waar een besluit van de Vlaamse regering in een administratieve procedure voorziet, worden steeds ingediend overeenkomstig de procedure. Worden deze klachten ingediend bij een klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen, dan bezorgt hij deze aan de bevoegde instantie.

§4. De klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen de 10 kalenderdagen na de ontvangst ervan.

§5. In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep binnen SYNTRA Vlaanderen voorzien is en wanneer de klacht wordt ingediend bij de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen, bezorgt de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen de klacht aan de bevoegde instantie.

Tezelfdertijd wordt de indiener van de klacht door de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen geïnformeerd. Daarbij wordt aangegeven dat een beroep eerst moet uitgeput worden vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet, en waar en bij wie dit beroep concreet moet worden ingesteld. De indiener van de klacht wordt op de hoogte gebracht van de reden waarom de klacht niet wordt behandeld en aan wie de klacht werd doorverzonden.

Art. 3. Elke klacht, ontvankelijk of niet, wordt geregistreerd.

3. ONTVANKELIJKHEID VAN KLACHTEN

Art. 4. De klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen is verplicht de klacht te behandelen indien de identiteit en het adres van de klager bekend zijn en de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Art. 5. §1. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen, indien:

- 1° de klacht niet tot de bevoegdheid van SYNTRA Vlaanderen behoort;
- 2° de indiener van de klacht anoniem wil blijven;
- 3° de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend en die conform de klachtenprocedure werd behandeld;
- 4° de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- 5° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure of waarvoor de georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet werden aangewend;
- 6° de klacht duidelijk ongegrond is;
- 7° de klager geen persoonlijk belang kan aantonen;
- 8° de klacht betrekking heeft op het algemeen beleid of op toepasselijke decreten, besluiten of reglementen.

§2. Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

§3. De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de indiener van de klacht.

Art. 6. §1. Wanneer de klacht ontvankelijk is duidt de klachtencoördinator één of meerdere klachtenbehandelaars aan. Elk personeelslid kan als klachtenbehandelaar fungeren, maar de vereisten inzake onafhankelijkheid moeten zijn geëerbiedigd.

§2. Indien geen klachtenbehandelaar kan worden aangeduid fungeert de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen als klachtenbehandelaar.

§3. Klachten waarvoor een administratieve procedure bestaat worden door de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen binnen de 3 dagen na de ontvangst ervan overgemaakt aan de bevoegde dienst.

4. GEGRONDHEID VAN KLACHTEN

Art. 7. De klachtenbehandelaar handelt de klacht af binnen de 45 dagen na de ontvangst ervan door SYNTRA Vlaanderen. Deze termijn kan uitzonderlijk door omstandigheden worden verlengd. De omstandigheden moeten worden gemotiveerd..

Art. 8. De klachtenbehandelaar onderzoekt het bezwaar en maakt een verslag op. Het verslag moet de standpunten van alle betrokken partijen omvatten.

Art. 9 De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid het onderzoek uit.

Art. 10 De klachtenbehandelaar beslist omtrent de klacht en brengt omstandig verslag uit aan de klachtencoördinator.

Art. 11 De klachtencoördinator kan steeds vragen om bijkomend onderzoek.

Art. 12 De klachtencoördinator stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en geeft de motivatie.

Art. 13. §1. Indien duidelijk is dat de klager bij de klachtencoördinator van SYNTRA geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt deze doorverwezen naar SYNTRA Vlaanderen of rechtstreeks naar de Vlaamse ombudsdienst indien daarover tussen SYNTRA, SYNTRA Vlaanderen en de Vlaamse ombudsdienst een akkoord bestaat.

§2. Indien duidelijk is dat de klager bij de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt deze doorverwezen naar de Vlaamse ombudsdienst.



RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT

2009

Customers complaints are the schoolbooks from which we learn

Leuze boven de onthaalbalie van een Indisch textielbedrijf
Uit de 'De kracht van een klacht' - Management letter 09/09 van Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder VDAB

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	4
1.1. SITUERING.....	4
1.2. DOELSTELLING.....	4
2. KWANTITATIEVE GEGEVENS EN KLACHTENBEELD.....	4
2.1. ALGEMEEN.....	4
2.1.1. <i>Aantal en status van de klachten</i>	4
2.1.2. <i>Aantallen per maand en historiek</i>	5
2.1.3. <i>Meldingsmedium</i>	6
2.1.4. <i>Kanaal (tussenpersoon)</i>	7
2.1.5. <i>Type verzoeker</i>	8
2.2. ONONTVANKELIJKE KLACHTEN.....	8
2.2.1. <i>Onontvankelijkheidsgronden</i>	8
2.2.2. <i>Klachtenbeeld</i>	9
2.3. ONTVANKELIJKE KLACHTEN.....	11
2.3.1. <i>Mate van gegrondheid</i>	11
2.3.2. <i>Toetsing aan de ombudsnormen</i>	12
2.3.3. <i>Mate van oplossing</i>	13
2.3.4. <i>Inhoudelijke gegevens</i>	15
2.3.5. <i>Per domein dienstverlening</i>	15
2.3.6. <i>Per thema</i>	17
2.3.6.1. <i>A8</i>	17
2.3.6.2. <i>Pesten en OSGW</i>	17
2.3.6.3. <i>Discriminatie</i>	17
2.3.7. <i>Behandeltermijn</i>	18
2.3.8. <i>Ontvangstmelding</i>	18
2.3.9. <i>Oplossingsmelding</i>	19
2.3.10. <i>Contactname met de klant</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
2.3.11. <i>Conclusies</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3. CONCRETE REALISATIES EN GEPLANDE ACTIES.....	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
3.1. NIVEAU DIENSTVERLENING.....	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
3.1.1. <i>Verbeteracties van algemeen belang</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3.1.2. <i>Arbeidsmarktbeheer</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3.1.3. <i>Competentiecentra</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3.1.4. <i>Functionele ondersteuning</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3.1.5. <i>Verbeteracties van plaatselijk belang</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3.1.6. <i>Arbeidsmarktbeheer</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3.1.7. <i>Competentiecentra</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3.2. NIVEAU KLACHTENBEHANDELING.....	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
3.2.1. <i>Analyse van de antwoordbrieven</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3.2.2. <i>Methodiek</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
3.2.3. <i>Resultaten</i>	<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>

- 3.2.4. *Behandeltermijnen*..... *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 3.2.5. *Kwaliteit van de klachtenbehandeling*..... *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 3.2.6. *Klantentevredenheid* *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 3.2.7. *Doelstelling* *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 3.2.8. *Methode*..... *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 3.2.9. *Resultaten*..... *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 3.2.10. *Conclusies en doelstellingen voor 2010* *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 3.2.11. *Aandacht voor persoonlijk contact*..... *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 3.2.12. *Formulieren van verbeteracties* *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
- 4. KORTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE**.....**FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.**
- 5. BEROEPSPROCEDURE BIJ DE VLAAMSE OMBUDSMAN****FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.**
- 5.1. **SITUERING**..... **FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.**
 - 5.2. **KWANTITATIEVE GEGEVENS**..... **FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.**
 - 5.2.1. *Aantallen en historiek* *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 5.2.2. *Type verzoeker* *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 5.2.3. *Domein dienstverlening*..... *Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.*
 - 5.3. **BEOORDELING 2^{DE}-LIJNSKLACHTEN DOOR DE VLAAMSE OMBUDSMAN****FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.**
 - 5.4. **AANBEVELINGEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN****FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.**
 - 5.5. **JAARVERSLAG VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST****FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.**

1. INLEIDING

1.1. SITUERING

Het klachtendecreet van 1 juni 2001 maakt een klachtenbehandelingsstelsel 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

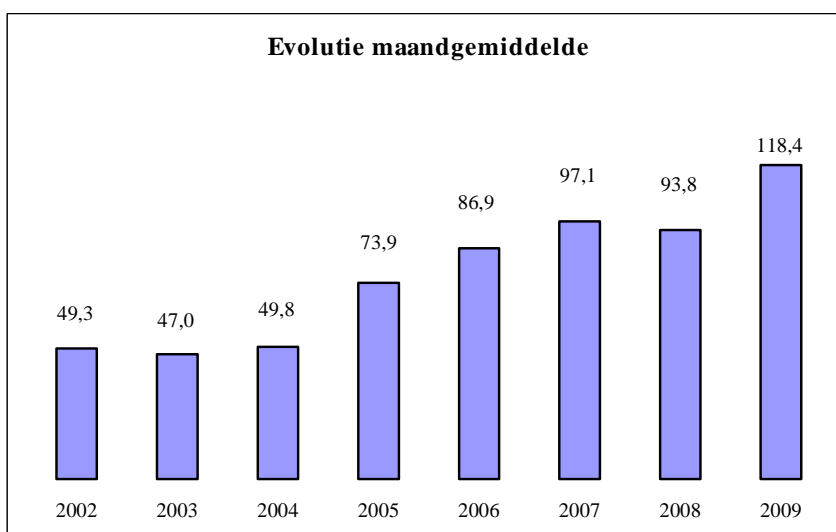
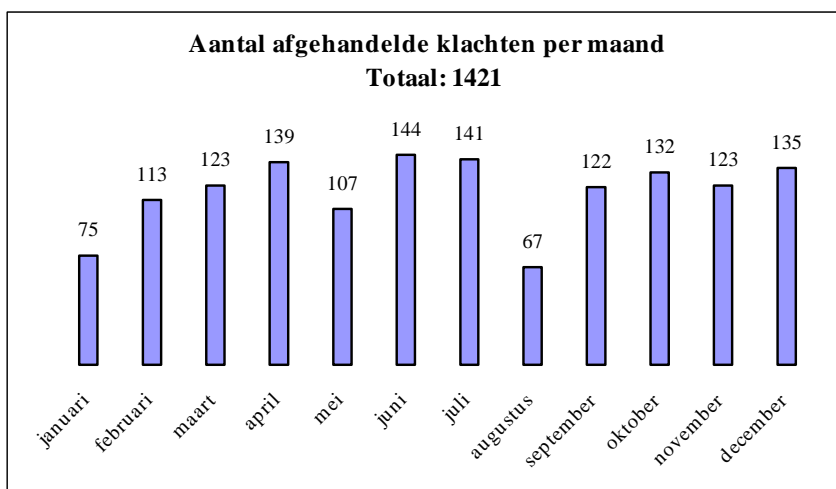
2.1. ALGEMEEN

2.1.1. Aantal en status van de klachten

In 2009 handelde de dienst in totaal 1421 klachten af.

- 26 klachten werden dadelijk bij de melding opgelost;
- 109 klachten bleken niet ontvankelijk te zijn;
- 1286 klachten waren ontvankelijk.

2.1.2. Aantallen per maand en historiek



Onderstaande tabel geeft de absolute en de relatieve aangroei van deze maandgemiddelden weer, telkens t.o.v. het vorige jaar.

jaartal	maandgemiddelde	aangroei absoluut	aangroei procentueel
2002	49,3		
2003	47,0	-2,3	-4,7%
2004	49,8	2,8	6,0%
2005	73,9	24,1	48,4%
2006	86,9	13	17,6%
2007	97,1	10,2	11,7%
2008	93,8	-3,3	-3,4%
2009	118,4	24,6	26,2%

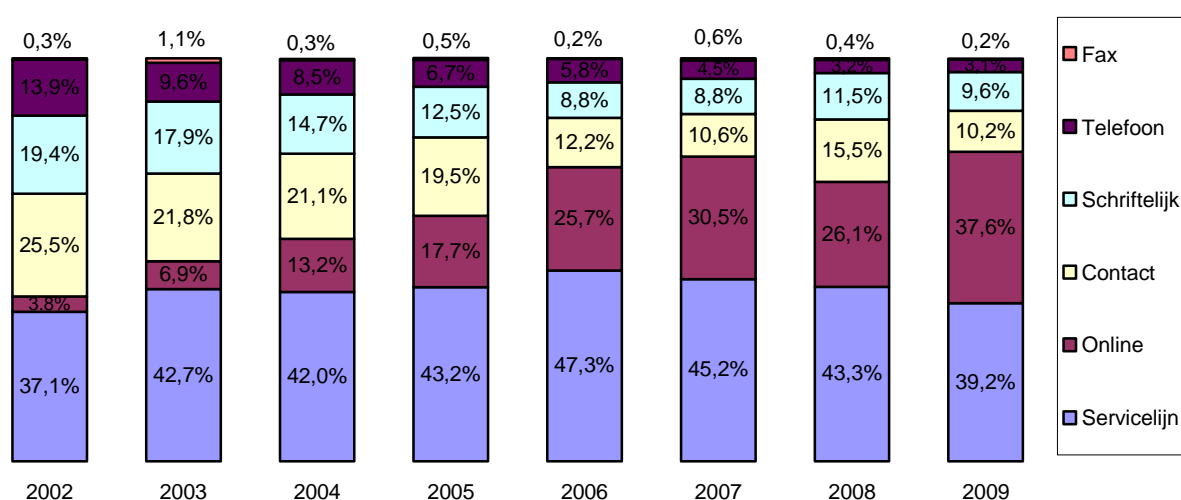
De aangroei van het aantal klachten lijkt de stijging van de werkloosheid te volgen.

2.1.3. 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 online-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 werkloer. Dit komt het vertrouwen van de klant in de objectiviteit van de klachtenbehandeling ongetwijfeld ten goede.

Evolutie meldingsmedia



In absolute cijfers:

meldingsmedium	aantal klachten 2009
Servicelijn	557
online	535
contact	145
schriftelijk	137
telefoon	44
fax	3
TOTAAL	1421

De Servicelijn blijft voorsnog het meest populaire meldingsmedium, maar wordt nu wel erg kort gevolgd door de 'online'-meldingen.

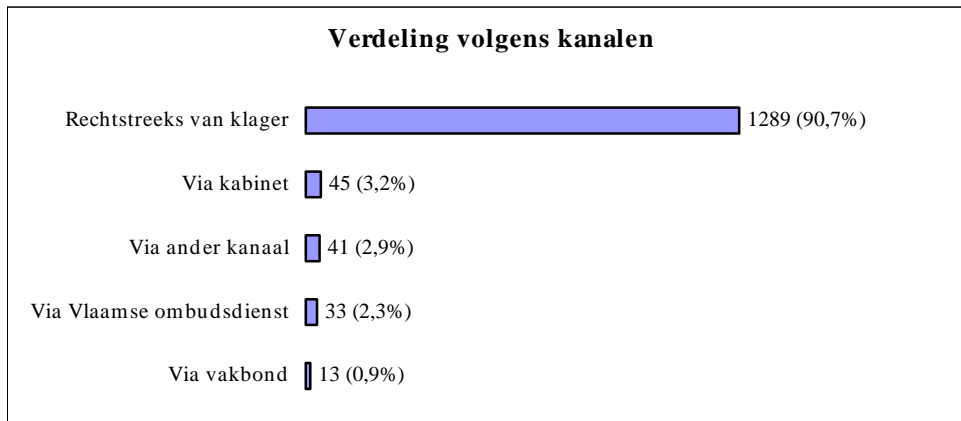
Na een tijdelijke inzinking in 2008 groeit het aandeel van de 'online'-klachten in 2009 fors aan. De klachtentool op de VDAB-website raakt bij meer en meer klanten gekend.

Dit resultaat bevestigt de voorkeur van de klant voor een neutraal aanspreekpunt met enige afstand tot de werkvloer.

Het aandeel van de klachten die tijdens een persoonlijk contact met een leidinggevende of een medewerker worden ingediend, alsook het aandeel van de

schriftelijke klachten loopt aanzienlijk terug. Dit valt voor een belangrijk deel te verklaren door het feit dat er minder A-8 klachten waren. Een bezwaar tegen een A-8 moet schriftelijk gebeuren. Zo nodig kan een klant hiervoor beroep doen op de ondersteuning van de klantendienst.

2.1.4. Kanaal (tussenpersoon)



De klagers richtten zich meestal persoonlijk tot de dienst. Dit was het geval bij 90,7 % van de ingediende klachten wat in de lijn van 2008 (90,9 %) ligt.

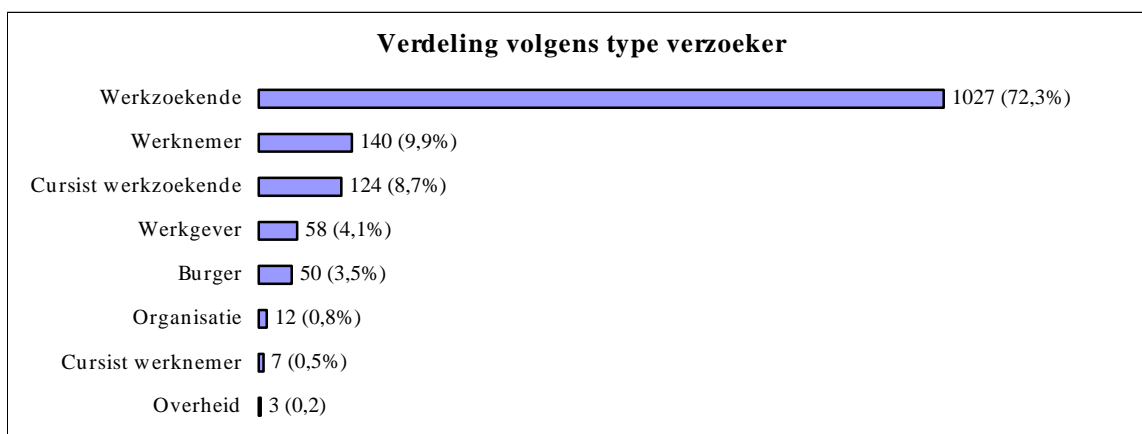
Het aandeel van de klachten die ons via het kabinet van de voogdijminister bereikten is in absolute cijfers gestegen van 38 naar 45 dossiers, maar in procenten is er een lichte daling van 3,4 % naar 3,2 %.

De overige klachten werden ingediend via een ander kanaal (gemandateerd tussenpersoon), via de Vlaamse ombudsdienst en via een vakbond.

De ontevreden klant weet de dienst dus doorgaans rechtstreeks te vinden. Anderzijds is de Vlaamse ombudsdienst 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 wat VDAB betreft. De laagdrempeligheid van de VDAB-klachtenvoorziening speelt hier ongetwijfeld een rol in.

De Vlaamse ombudsdienst blijft vooral belangrijk als beroepsinstantie.

2.1.5. Type verzoeker



Vooraf werkzoekenden dienden klacht in. Het aandeel stijgt andermaal van 70,9 % in 2008 naar 72,3 % in 2009.

Het aandeel van de klachten afkomstig van werknemers en cursist-werkzoekenden daalt.

Het aandeel van de klachten vanuit de werkgevershoek blijft op hetzelfde niveau van 2008.

2.2. ONONTVANKELIJKE KLACHTEN

2.2.1. Onontvankelijkheidsgronden

In het Klachtendecreet en de omzendbrief nr. 20 van de Vlaamse regering van 18 maart 2005 worden de onontvankelijkheidsgronden bepaald.

VDAB behandelt enkel klachten die betrekking hebben op een concrete handelswijze van de dienst (of van derden die in opdracht van VDAB diensten verrichten of werkzaamheden uitvoeren) of die betrekking hebben op de concrete toepassing van een bestaande regelgeving. De klachtenprocedure is dus niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid en over beleidsvoornemens en verklaringen.

VDAB is niet verplicht klachten te behandelen, die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die reeds werd behandeld, of die betrekking hebben op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

De klachtenprocedure moet niet opgestart worden voor feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarover een juridische beroep aanhangig is.

VDAB is niet verplicht een klacht te behandelen indien ze kennelijk ongegrond is. Evenmin is VDAB verplicht een klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.

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

In geval van een onontvankelijke klacht stelt VDAB de klant steeds schriftelijk op de hoogte van de reden waarom zijn of haar klacht niet wordt behandeld.

Indien mogelijk verwijst VDAB de klant door naar de bevoegde instantie.

2.2.2. Klachtenbeeld

Er waren 109 niet ontvankelijke klachten in 2009.

Historiek:

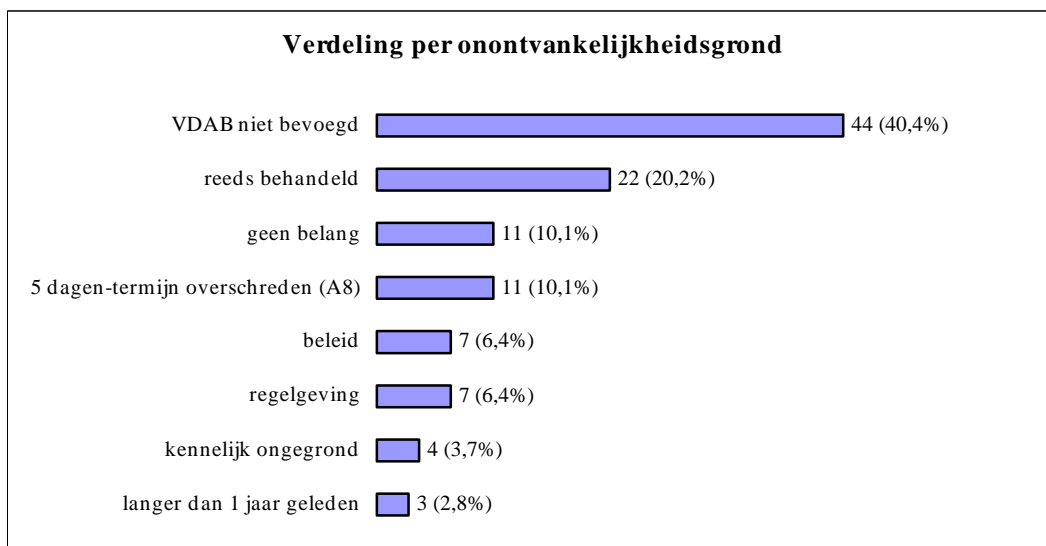
periode	aantal onontvankelijke klachten	% aandeel in het totaal aantal klachten	Top 3 redenen onontvankelijkheid	
2002 *	37	10,7 %	1) VDAB niet bevoegd 2) regelgeving 3) geen belang aangetoond	51,4 % 24,3 % 8,1 %
2003	31	5,5 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) bezwaarschrift gegevenstransmissie	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 %
2009	109	7,7 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) geen belang aangetoond (10,1%) / 5 dagen-termijn overschreden (A8) (10,1%)	40,4 % 20,2 % 20,2 %

* resultaten hebben betrekking op 7 maanden

Het aantal onontvankelijke klachten is gestegen ten opzichte van vorig jaar: 27 klachten meer (+ 33 %). Dat ligt voor de hand, gezien de algemene stijging van het aantal klachten.

Anderzijds is het aandeel van de niet ontvankelijke klachten in verhouding tot het totaal aantal klachten nauwelijks toegenomen (+ 0,4 %).

Onontvankelijkheidsgronden:



De meeste onontvankelijkheidsgronden spreken voor zich. De niet ontvankelijke klachten wegens 'beleid' en 'regelgeving' zijn interessant vanwege de probleemstellingen die ze aandragen.

Beleid: een werkzoekende was vervolgd omdat hij niet in aanmerking komt voor een startbaan wegens te oud. Een burger ging niet akkoord met de opleiding West-Vlaams voor allochtonen. Twee werknemers hadden geen recht op opleidingscheques omdat ze in het buitenland wonen; één argumenteerde dat hij werkt in Vlaanderen, de andere dat hij belastingen betaalt in België. Een burger drong aan op een betere controle van en een beleid voor de werkloosheid bij jongeren. Een werkzoekende vond dat een bepaalde werkloosheidsduur eisen als voorwaarde voor een job (in de kinderopvang) luiheid in de hand werkt.

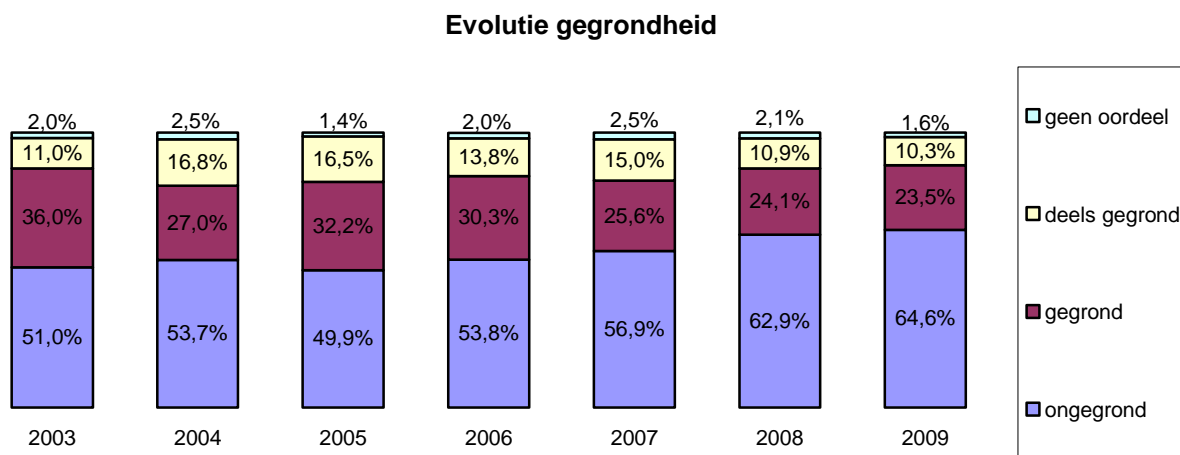
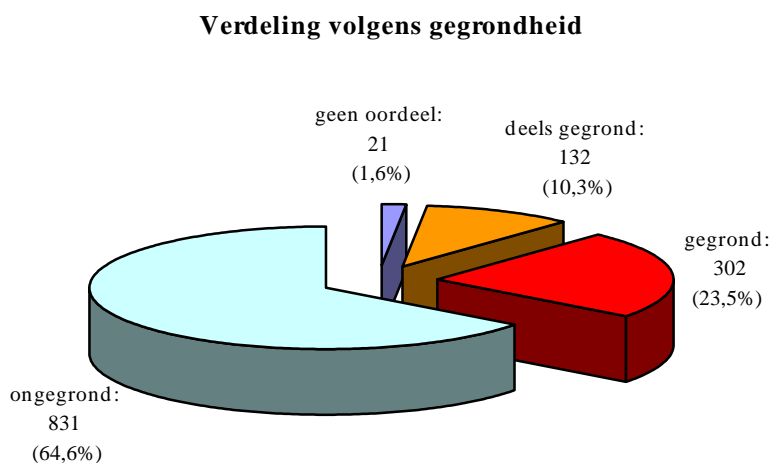
Regelgeving: een werkgever kante zich tegen de afname van de tegemoetkoming in het loon van zijn medewerker met een arbeidshandicap na 30 september 2012. Een andere werkgever ontsloeg zijn 50-pluswerknemer om economische redenen; hij had er niet op gerekend dat hij de premie moest terugbetalen. Een klant ging niet akkoord dat hij geen recht had op een tussenkomst in de reiskosten voor de opleiding die hij volgde tijdens zijn opzegperiode gedekt door een verbrekingsvergoeding. Dat cursisten zonder kinderen ten laste geen recht hebben op een stimulanspremie werd door een andere klant als discriminerend ervaren.

Klachtenmanagement verschafte deze klagers telkens tekst en uitleg bij de beleidskeuzes en de toegepaste reglementeringen.

2.3. ONTVANKELIJKE KLACHTEN

2.3.1. 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.



Het aandeel van de ongegronde klachten is andermaal gestegen; het gaat weliswaar om een lichte toename van 62,9 % in 2008 naar 64,6 % in 2009.

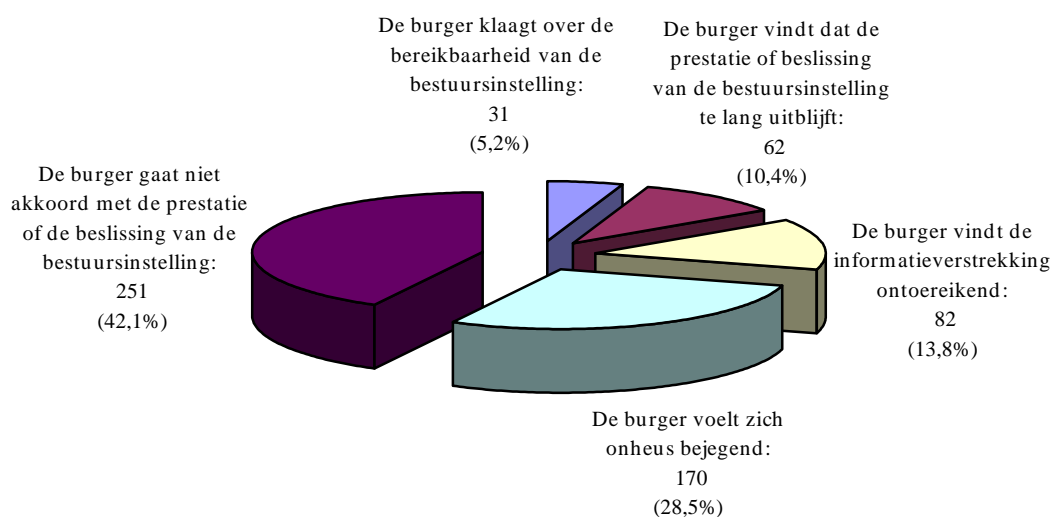
Dit is het hoogste aandeel tot nu toe. Omgekeerd zien we een daling bij de gegronde en deels gegronde klachten naar de laagste percentages (23,5 % en 10,3 %) die we tot dusver noteerden.

De stijging van het aandeel van de ongegronde klachten is te verklaren door de toename van het aandeel van de ongegronde klachten in volgende domeinen van de dienstverlening (van hoge naar lage stijgers): 'tewerkstellingsmaatregelen', 'cursistenadministratie competentiecentra', 'competentiecentra', 'online', 'cursistenadministratie arbeidsmarktregie' en 'vacaturewerking'.

2.3.2. Toetsing aan de 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



Evolutie:

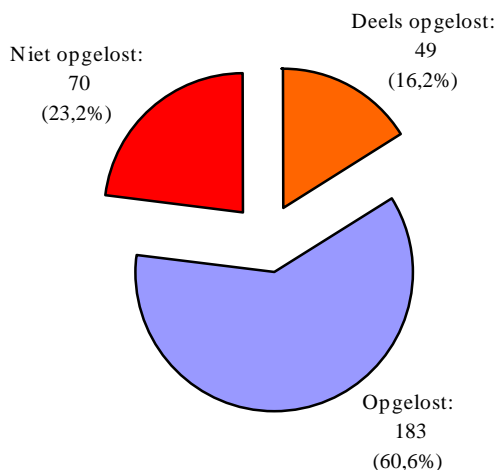
ombudsnorm	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling	35,0%	31,7%	39,6%	40,2%	39,2%	42,2%	42,1%
de burger voelt zich onheus bejegend	36,0%	36,9%	32,9%	34,4%	35,5%	30,0%	28,5%
de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	16,0%	14,4%	13,1%	11,9%	13,1%	16,0%	13,8%
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%	10,4%
de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling	1,0%	5,5%	5,0%	4,1%	4,4%	4,5%	5,2%

De daling van het aandeel van de bejegeningsklachten houdt aan. Ook het aandeel van de klachten over ontoereikende informatieverstrekking is opnieuw afgenomen. De ontevredenheid over de snelheid van werken stijgt na 4 jaar van opeenvolgende daling opnieuw. Dat laatste wekt geen verbazing, gezien de forse toename van het aantal werkzoekenden.

2.3.3. 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.

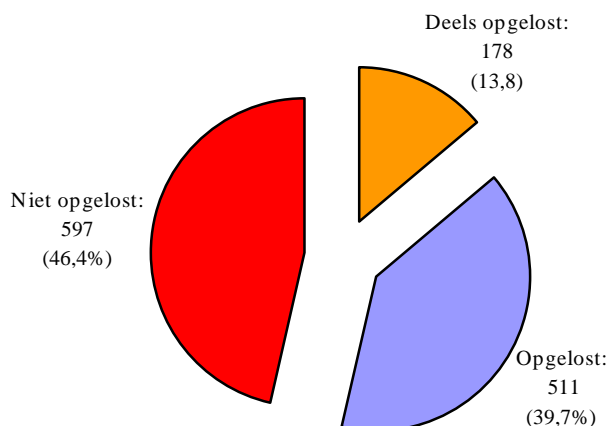
**Verdeling volgens mate van oplossing:
ontvankelijke, gegronde klachten**



Onderstaande tabel geeft de evolutie weer sinds 2007.

oplossingsstatus	2007		2008		2009	
opgelost	190	71,7%	166	66,9%	183	60,6%
deels opgelost	28	10,6%	35	14,1%	49	16,2%
niet opgelost	47	17,7%	47	19,0%	70	23,2%

**Verdeling volgens mate van oplossing:
alle ontvankelijke klachten**



Onderstaande tabel geeft de evolutie weer sinds 2003.

oplossingsstatus	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
opgelost	53%	57%	52%	54%	58%	47%	39,7%
deels opgelost	22%	21%	18%	13%	12%	14%	13,8%
niet opgelost	33%	22%	30%	33%	30%	39%	46,4%

Het aandeel van de opgeloste klachten daalt opnieuw in aanzienlijke mate. Net als vorig jaar speelde het groeiend begrip van de klachtenbehandelaars met betrekking tot de definitie van een opgeloste klacht een belangrijke rol in deze daling. Momenteel kan aangenomen worden dat een overgrote meerderheid van de klachtenbehandelaars de definitie nu correct toepast en de uitkomst van de klachtenbehandeling bekijkt vanuit het standpunt van de klant.

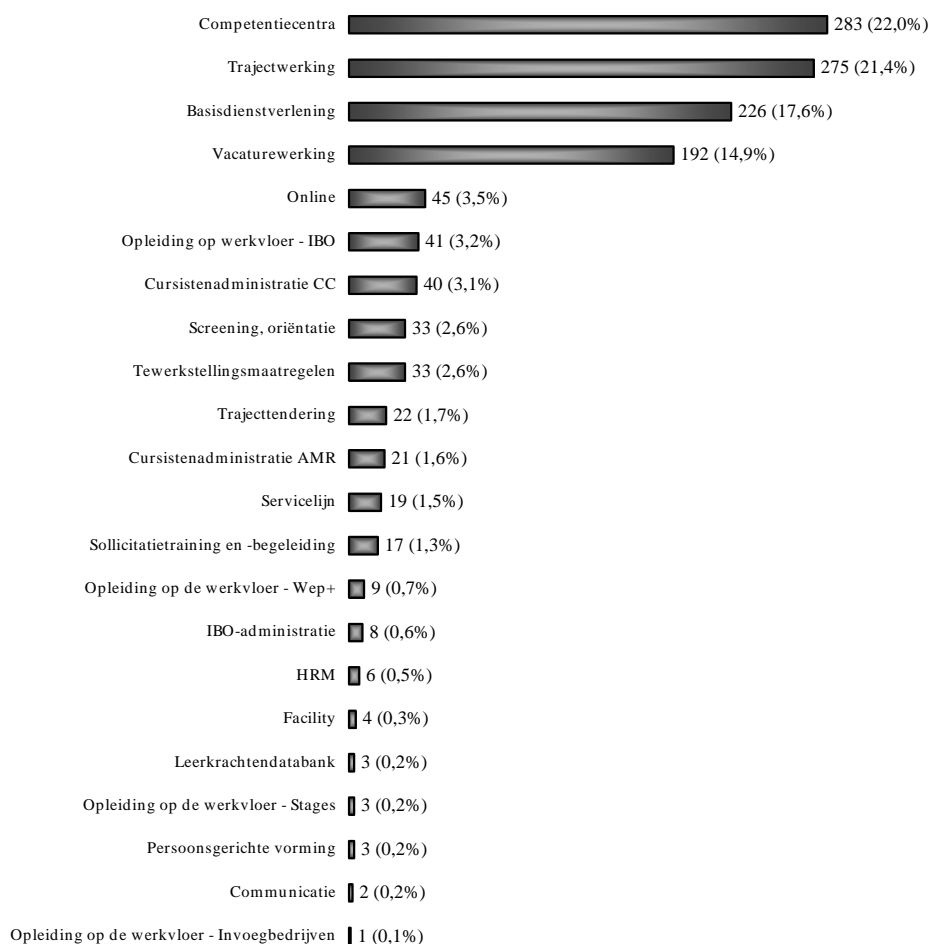
Niettemin blijven de klachtenbehandelaars aangeven dat het beoordelen of een klacht al dan niet is opgelost vanuit het perspectief van de klager, een moeilijke oefening is. Zeker bij ongegronde klachten is het lastig om uit te maken of de argumentatie en toelichting van de dienst de klant kunnen overtuigen. Klachtenbehandelaars die investeren in een persoonlijk gesprek met de klager geven aan dat zij minder moeite hebben om de mate van oplossing correct in te schatten.

Bepaalde klachten stuwen het percentage van niet opgeloste klachten hoe dan ook de hoogte in. Niet gegrunde A8-klachten zijn per definitie niet opgelost: de klant krijgt opnieuw een omstandige toelichting bij de reden van de gegevenstransmissie naar de RVA en het SERR-advies, maar de transmissie zelf vindt verder doorgang. Klachten over werkgevers en uitzendkantoren leveren meestal geen oplossing op die aan de verwachtingen van de klant (een geschikte job) beantwoordt. Klanten, die geweigerd werden voor bepaalde initiatieven of projecten, hoopten allicht op een herziening van de beslissing, maar moeten het vaak stellen met alleen maar bijkomende informatie over het hoe en waarom van de weigering.

2.3.4. Inhoudelijke gegevens

2.3.4.1. Per domein dienstverlening

Verdeling per domein van dienstverlening



domein	2005	2006	2007	2008	2009
Competentiecentra	20,2%	20,0%	19,2%	18,2%	22,0%
Trajectwerking	15,7%	16,4%	19,3%	23,6%	21,4%
Basisdienstverlening	16,2%	14,7%	20,7%	17,2%	17,6%
Vacaturewerking	12,6%	13,1%	11,4%	12,5%	14,9%
TOTAAL	64,7%	64,2%	70,6%	71,5%	75,9%

Klachtenmanagement hanteert een opdeling van de publieke VDAB-dienstverlening in 28 domeinen. Er waren klachten voor 22 domeinen.

In 2009 had 3/4de van de klachten betrekking op 4 domeinen.

Het aandeel van de klachten over de dienstverlening van de 'competentiecentra' groeide aan met 3,8 %, waardoor dit domein opnieuw op de eerste plaats belandt. Dat

wekt geen verwondering: de competentiecentra van VDAB en partners zijn in tijden van economische crisis inderdaad druk bevroegd en bezet.

Het aandeel van de klachten over 'trajectwerking' verminderde met 2,2 % ten opzichte van 2008, maar blijft goed voor een stevig vijfde van het totaal aantal klachten.

Het domein 'basisdienstverlening' heeft een standvastig aandeel en bij 'vacaturewerking' groeide het aandeel aan met 2,4 %.

2.3.4.2. Per thema

A8

Pesten en OSGW

Discriminatie

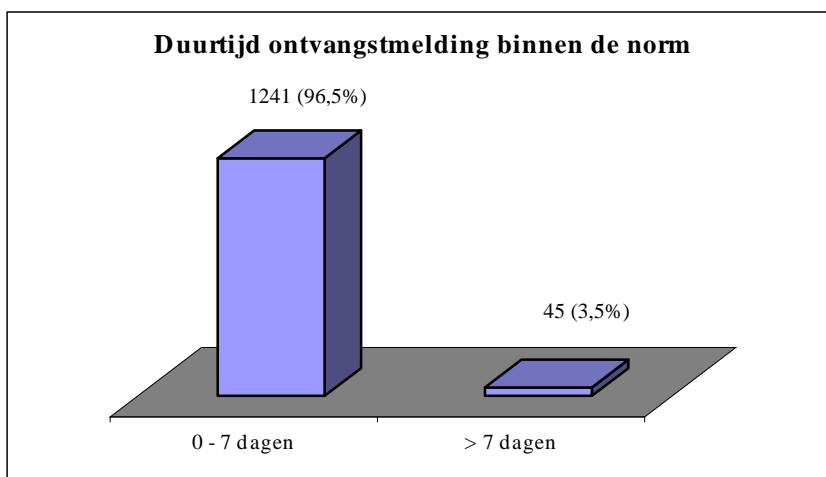
2.3.5. Behandeltermijn

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.

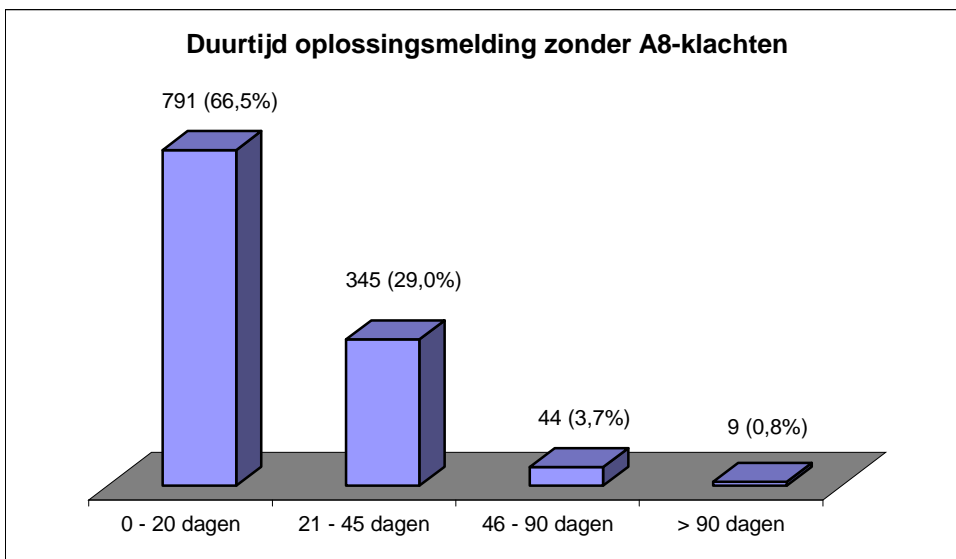
Bij de transmissieklachten is de norm voor de oplossingstermijn 45 kalenderdagen, omdat daar het advies van de SERR gevraagd wordt.

2.3.5.1. Ontvangstmelding



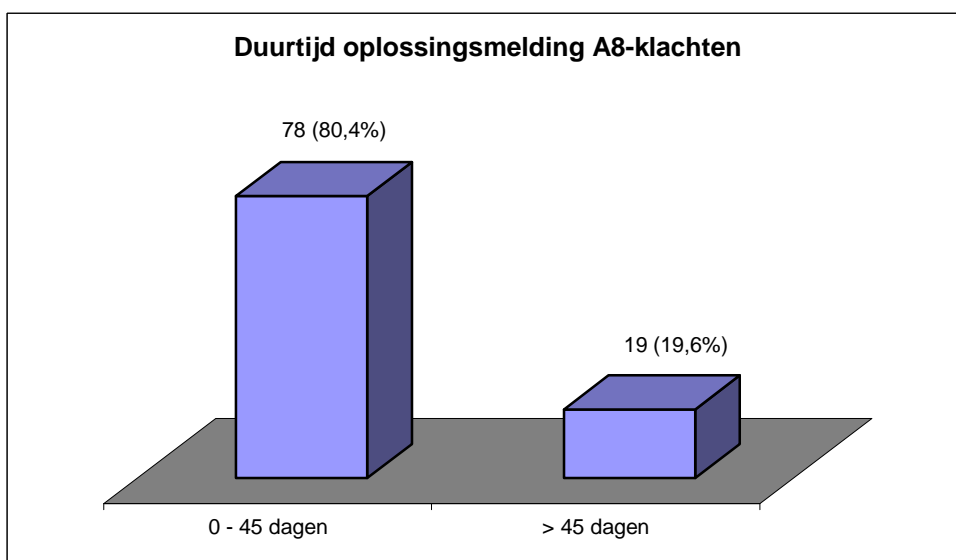
96,5 % van de klagers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 kalenderdagen; een daling (1,2 %) t.o.v. vorig jaar (97,7 %).

2.3.5.2. Oplossingsmelding

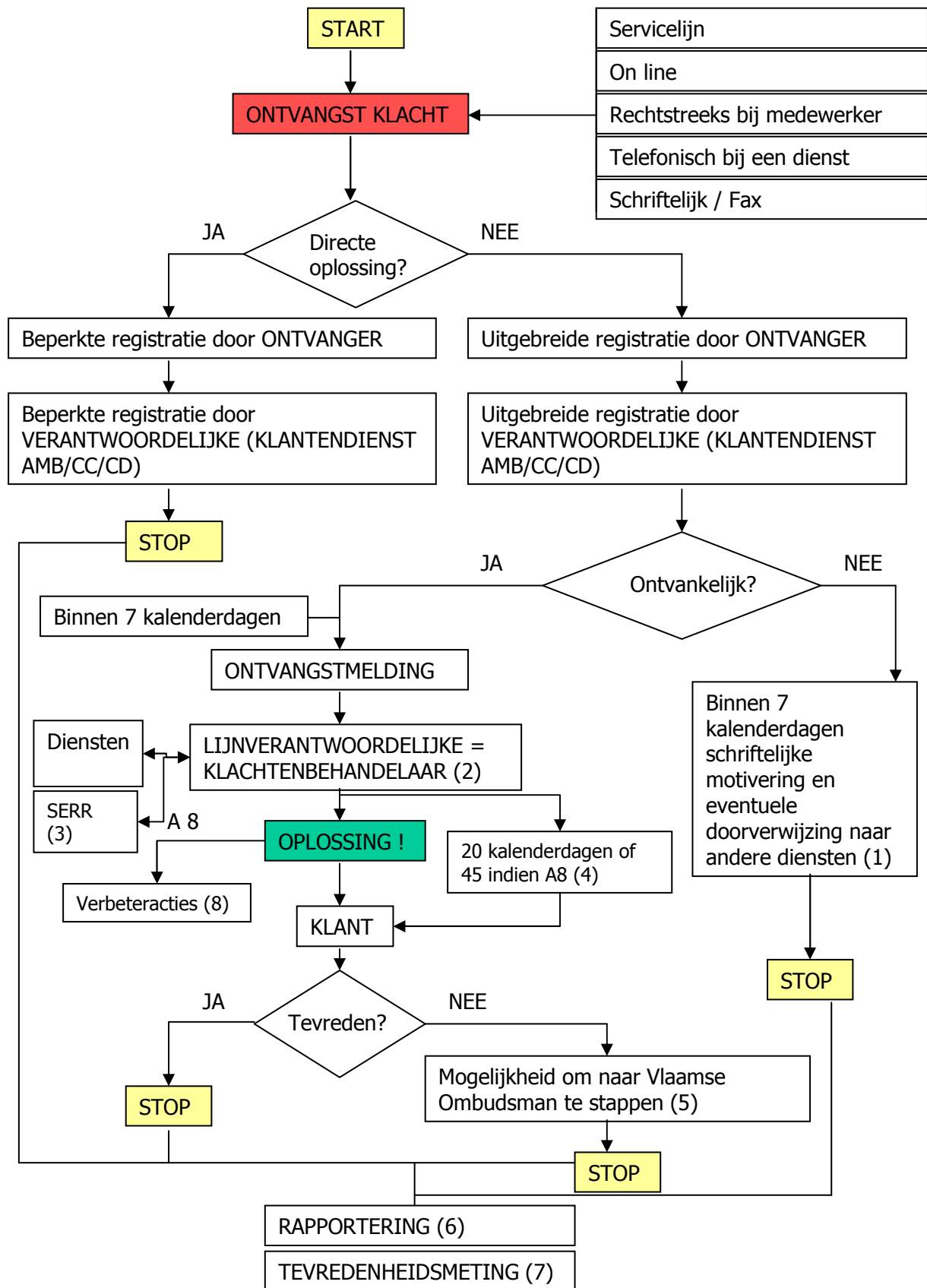


66,5 % van de klagers kreeg een definitief antwoord binnen de 20 kalenderdagen; een lichte stijging van 0,3 % t.o.v. vorig jaar (66,2 %).

Hieronder de gegevens voor de A8-klachten.



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 Nan Van Zutphen, waarnemend 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	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:	13
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	8
	1 klacht nog in onderzoek	

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:	4
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.

Dienst Aanmoedigingspremies:

- 4 klachten hadden betrekking op het laattijdig indienen van een verlenging in de openbare sector (4 keer gegrond)
- 5 klachten hadden betrekking op het laattijdig indienen van een aanvraag (5 keer ongegrond)
- 1 klacht hield verband met onduidelijke communicatie
- 1 klacht hield verband met het laattijdig doorgeven van wijzigingen

Dienst Projectbeheer:

- 1 klacht nog in behandeling

Dienst Migratie:

- 1 klacht had betrekking op het niet verkrijgen van een verlenging van een arbeidskaart au pair (ongegrond)

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het aantal klachten blijft ongeveer gelijk (10 klachten in 2008). De meerderheid van de klachten heeft betrekking op de Dienst Aanmoedigingspremies. Het gaat hierbij voornamelijk over de indieningstermijn van de aanvraag voor een aanmoedigingspremie. Deze indieningstermijn bedraagt in de openbare en social profitsector 6 maanden. Binnen deze 6 maanden moet het volledige dossier in orde zijn. Dit is expliciet opgenomen in de besluiten. Dezelfde indieningstermijn van 6 maanden geldt bij een verlenging. Hierover zijn 4 klachten gekomen, en deze dossiers zijn herzien, aangezien dit door onze dienst niet voldoende duidelijk werd gecommuniceerd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Als gevolg van de klachten inzake de onduidelijke communicatie over de indieningstermijn bij een verlenging van een aanvraag tot aanmoedigingspremie in de openbare sector, werd een overgangperiode in het leven geroepen en wordt de burger nu beter geïnformeerd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: AGENTSCHAP VOOR LANDBOUW EN VISSERIJ

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:	39 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:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

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

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

In 2009 heeft ALV één klacht ontvangen. Inhoudelijk ging deze klacht over de beslissing die ALV had genomen om aan een landbouwer geen premie voor vrijwillige braak toe te kennen (categorie vermeende incorrecte beslissing). Daarnaast werd er door dezelfde klager ook geklaagd over de niet afdoende motivering van deze beslissing en over een gebrek aan informatie.

Na onderzoek is gebleken dat de klacht ontvankelijk, doch niet gegrond was. Later werd dit bevestigd door de Vlaamse ombudsman.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Uit het geringe aantal klachten die ALV in 2009 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.

Wij stellen dus vast dat de burger in 2009 ten aanzien van ALV weinig redenen tot klagen heeft gehad.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

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 kan trekken voor zijn afdeling.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Departement Landbouw en Visserij, Afdeling Organisatie en Strategisch Beleid

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

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

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	2
	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:	1
	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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

/

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

/

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek – ILVO
Burg. Van Gansberghelaan 96
9820 Merelbeke Lemberge

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25

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

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:	7
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	18
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	14

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

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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.

Moeilijk, inhoud verschilt nogal.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- menselijke fout
- klacht mbt telefonische bereikbaarheid
- te lang uitblijven van de rapportering van een resultaat
- het niet of onjuist aanmelden van een analyse aangevraagd door de klant
- het foutief overnemen van een informatie over de identificatie van het monster van een klant
- 1 klacht betrof onduidelijkheid bij de bekomen resultaten.
- het niet aangebracht zijn van het label “koel bewaren” op stalen die gekoeld moesten verstuurd worden
- 2 ontvankelijke ongegronde klachten, zijn beiden klachten van klanten, volkomen buiten ons toedoen, maar waarvoor wij wel een oplossing konden aanbieden binnen het door ons opgelegde wettelijk kader.
- 3 onontvankelijke verklaarde klachten, gaat het om klachten die zich buiten ons wettelijk kader bevonden.

Telkens werden per kerende de onmiddellijke correcties uitgevoerd op de voet gevolgd door corrigerende maatregelen om verdere klachten te voorkomen. Na een aantal maand werd ook de effectiviteit van de correctie beoordeeld.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 diensten werken binnen een geaccrediteerde omgeving (ISO17020 en ISO17025) en klachten worden besproken op diverse kwaliteitsvergaderingen en steeds met de grootste zorgvuldigheid behandeld.
- Concrete verbeteringen zijn een verdere doorgedreven automatisering met als doel menselijke fouten zoveel mogelijk uit te sluiten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

- Procedure klachtenbehandeling volgens ISO17025 (BELAC geaccrediteerd)

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 werkjaar 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Agentschap voor Natuur en Bos**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	39

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	34
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	17

Aantal onontvankelijke klachten:	8
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	3
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	31
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	11

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	20
	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. Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst		
		Aantal
Niet-correcte beslissing:	(P)	6
Te lange behandeltermijn:	(Q)	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	(R)	6
Onvoldoende bereikbaarheid:	(S)	-
Onheuse bejegening:	(T)	3
Andere:	(U)	-

Volledige lijst		Aantal
Overeenstemming met het recht:		
Afdoende motivering:		
Gelijkheid en onpartijdigheid:		
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:		
Redelijkheid en evenredigheid:		
Correcte bejegening:		
Actieve dienstverlening:		
Deugdelijke correspondentie:		
Vlotte bereikbaarheid:		
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:		
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:		
Redelijke behandeltermijn:		
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	2	1 x P 1 x T
Kapmachtigingen	1	1 x P
Subsidies	1	1 x Q
Terreinbeheer bos	4	2 x P 1 x Q 1 x R
Terreinbeheer natuurgebied	2	2 x R
Terreinbeheer park	1	1 x Q
Toegankelijkheid domein	4	1 x P 3 x R
Toezicht en handhaving	1	1 x T
Vergunningen	1	1 x Q
Visserij	-	
Wildbeheer	-	
Adviezen	1	1 x P
Communicatie genomen beslissingen	-	
Erkenningen	-	
Andere	2	1 x T 1 x Q

3. Klachtenbeeld 2009

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 2009.

Het aantal ontvankelijke klachten (31) steeg in 2009 met 50% ten opzichte van het voorgaande jaar. Het aantal (deels) gegronde klachten steeg slechts lichtjes, van 17 naar 20. Op zich kan dit een positieve evolutie genoemd worden, aangezien dit er op wijst dat meer signalen, die effectief te maken hebben met de werking van het agentschap, gegeven en geregistreerd worden.

Net als de vorige jaren is er geen specifieke lijn te trekken in het klachtenbeeld en is er sprake van een brede spreiding over de verschillende inhoudelijk categorieën.

Zo zijn er klachten over volle vuilbakken, boscompensatiedossiers, het optreden van wachters, sollicitatieprocedures, vermeend wanbeheer van terreinen of wegen, eikenprocessierupsen, overlast door kraaien, zieke pony's, schapen op een parking, afwateringsproblemen, enz. Het betreffen specifieke en lokale situaties en algemene of (sub) entiteitgebonden probleemsituaties zijn niet aan de orde.

4. Concrete realisaties en verbeteringen in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling

De concrete realisaties betreffen in de eerste plaats het geven van feedback en informatie waar die in gebreke gebleven was, het herzien van foutieve beslissingen en het maken van afspraken met derden om herhaling van de situaties die aanleiding gaven tot de klachten zo goed als mogelijk te vermijden. Zo zal de schaapherder de parking mijden met zijn kudde, zal de politie verhoogd toezicht houden in een probleemgebied, werd een nieuwe aannemer ingeschakeld voor het proper houden van een park en werd met een burgemeester een structurele aanpak van een afwateringsprobleem uitgewerkt.

Als verbeteringen die ingesteld werden op basis van een klacht kunnen de volgende voorbeelden gegeven worden: een duidelijker opmaak van vergunningsvoorwaarden zodat ze minder vatbaar zijn voor interpretatie, en gebruik van generieke e-mailadressen bij sollicitaties om te vermijden dat kandidaten hun kandidatuur naar een verkeerd adres sturen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Geen wijzigingen in de procedure in 2009.

Vragenlijst voor het verslag 2009

Naam van u bedrijf: AQUAFIN nv

1. cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	337

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	330
	meer dan 45 dagen:	7
	gemiddelde:	9.4

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

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:	42
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	295
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	207
	deels gegrond:	28
	ongegrond:	60

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgen mate van oplossing	opgelost:	232
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	-

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:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	28
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	202

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 behandelingsstermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

Enkel de normen 'ontoereikende informatieverstrekking' en 'te lange behandeltermijn' lijken 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:	25
	mail:	175
	telefoon:	83
	fax:	1
	bezoek: - Derden	11

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	250
	via kabinet:	-
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	43
	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	Gegrond	Onopgelost	Deels opgelost	Opgelost	Toegepaste vereenvoudigde ombudsnorm
Bemalingsproblemen	2						
Bereikbaarheid handelszaken	1		1			1	Andere (1)
Bestekconformiteit/afspraken		1	7			8	Andere (8)
Comfortvoorziening		1	1			2	Andere (2)
Drainage	1		1			1	Andere (1)
Duurtijd werken			3			3	Andere (3)
Geurhinder	5	2	17			19	Andere (19)
Groenonderhoud			11			11	Andere (11)
Herstel bebouwd pr. domein	2	4	12		1	15	Andere (16)
Herstel niet bebouwd pr. domein	1	1	13			14	Andere (14)
Herstel openbaar domein	4	3	14			17	Andere (17)
Huisaansluiting	6		8			8	Andere (8)
Informatie/communicatie	3	4	24			28	Ontoereikende informatieverstrekking (28)
Kelderaansluiting / -probleem	2		1			1	Andere (1)

Lawaai- / trillings- hinder	6	3	25		1	27	Andere (28)
Onrechtmatig gebruik / inneming pr. domein		1	8			9	Andere (9)
Onveilige situaties	2	1	10			11	Andere (11)
Te lange behandelings- termijn info/dossier		1	1			2	Te lange behandel- termijn (2)
Toeganke- lijkheid / nethed	4	4	29		1	32	Andere (33)
Traject- / Inplantings- keuze	4						
Vergoedingen/ uitbetalingen	7	1	7			8	Andere (5)/ Te lange behandel- termijn (3)
Verzakkingen / obstructies	1		7			7	Andere (7)
Waterover- last	6		4			4	Andere (4)
Waterver- vuiling	1	1	2			3	Andere (3)
Diversen	2		1			1	Andere (1)

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009

In bijlage(.pdf document) wordt het klachtenbeeld van de ontvankelijke klachten van 2009 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 als volgt worden toegelicht :

-lawaai-, trillings- en geurhinder geven in 19.7 % van de klachten aanleiding tot hinderlijke toestanden. 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. Bij de werken in uitvoering leiden onder andere onoordeelkundig geplaatste dieselaandrijfgroepen voor bemalingspompen en te vroege aanvangsuren van de werfactiviteiten tot wrevel van de aangelanden.

-het herstel in oorspronkelijke staat van het terrein na de beëindiging van de werken (zowel bebouwd privaat, niet bebouwd privaat (hoofdzakelijk landbouwgronden) als openbaar domein) wordt in 18.3 % 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 (in de meeste gevallen de strook tussen de rooilijn en de wegenis die dikwijls door de aangelanden zelf als privaat domein wordt aangelegd (vb oprit of parkeerplaats, verlengde van het gazon) en onderhouden).

-moeilijke toegankelijkheid van straten en woningen ten gevolge van onvoldoende aandacht voor het degelijk aanwerken van de opritten (steenslag), overvloedige modder, slijk en plasvorming (invoeren van- en onderhouden van steenslag) en andere wanordelijke toestanden op de werven in uitvoering geven in zo'n 12.5 % van de klachten aanleiding tot ongenoegen.

-ontoereikende, niet-geactualiseerde informatie / communicatie over aanvang, duurtijd en verdere planning van de werken evenals een gebrek aan ad hoc informatie (wijziging omleiding, dagdagelijkse toegankelijkheid van straten en woningen,..) vertegenwoordigt 10.5 % van de ontvankelijke klachten.

-5.1 % van de klachten behelst wrevel omtrent vergoedingen / uitbetalingen waarop aangelanden menen aanspraak te mogen maken (afgewezen schadeclaims door de experts in verzekeringsdossiers, te lang uitblijven van de betaling van schaderegelingen in het kader van grondinnemingen,...).

-problemen met de werking van de huisaansluiting gaande van verstoppingen tot terugstuwing van afvalwater uit de riolering in de woning vertegenwoordigen 4.8 % van het klachtenbeeld .

-te snel rijdend verkeer (werfverkeer, slibtransporteurs,...), ontoereikende signalisatie, als onveilig bestempelde omleidingen, uit het kader gelichte deksels van inspectieputten na hevig regenweer,.. worden in 4.4 % van de klachten als onveilige situaties ervaren.

-bij 3.7 % van de klachten uiten de aangelanden hun onvrede over het groenonderhoud van de installaties (pompstations en rwzi's). Dit gaat van te late verdelging van distels over aanwezigheid van welig tierend onkruid tot overhangende takken van bomen en te dik staande hagen.

-bij 3.1 % van de klachten melden burgers hun onvrede over het onrechtmatig gebruik / in bezit nemen als extra werkzone door de aannemer van het privaat eigendom (stapelen van materiaal, extra werkzone, doorgang..) zonder hiervoor voorafgaandelijk met de eigenaar te hebben gesproken / overlegd.

Tot zo ver enige commentaar bij de meest voorkomende soorten 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?

Ook dit jaar werd de 'Balanced Scorecard' management tool gehanteerd om de klachtenbehandeling ieder kwartaal op te volgen en te evalueren 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).

Via deze tool werden verbeteringstrajecten opgezet teneinde de zorg voor de aangelanden verder te benadrukken :

- aangepaste rapportering van de behandelde en openstaande klachten om de redelijke behandelingstermijn van klachten nog beter te monitoren en aanslepende behandelingen minimaal te houden (openstaande klachten versus datum voorlopige oplevering van de projecten),
- verdere optimalisatie inzake accurate, tijdige en volledige informatieverspreiding (geactualiseerde website-informatie, informatiebrieven naar aangelanden, informatievergaderingen,...). Voor deze informatieverstrekking (van Aquafin naar aangelanden toe) worden eveneens ieder kwartaal de gestelde doelstellingen vergeleken met de concrete realisaties en besproken,
- snellere regeling van de schadevergoeding voor grondinnemingen (tijdelijke werkzones) waarbij als doelstelling wordt gehanteerd dat deze regelingen dienen te gebeuren binnen de 60 dagen na de voorlopige oplevering van een uitgevoerd project evenals een betere opvolging van de redelijke termijn voor het verlijden van de notariële akten naar aanleiding van terreinaankopen en / of vestiging van erfdiensbaarheden (verlijden akten tegen uiterlijk definitieve oplevering van een gerealiseerd project).

Naast de 'Balanced Scorecard' als meer algemeen opvolgingsinstrument op het gebied van behandelingstermijnen van de klachten, 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, bekkensconferenties,...) teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers.

Volgende punten (niet limitatief) werden hierbij onder de aandacht gebracht :

- het gebruik van aangewezen minder-hinder steenslag, dit is steenslag die een voldoende waterdoorlaatbaarheid toelaat bij regenval en zodoende de berijdbaarheid van opgebroken straten en de bereikbaarheid van de woningen maximaliseert,
- het zowel visueel als formeel monitoren van trillingsniveaus bij het inbrengen van damplanken om woningschade te voorkomen / beperken,
- het belang van accurate en vooral tijdige korte termijninformatieverstrekking van de aannemer naar de aangelanden toe (bereikbaarheid van woningen – gebruik van opritten, wijziging in lokale omleidingen, beschikbaarheid van nutsvoorzieningen,...),
- de wederinstandstelling van landbouwterreinen dient in al de voorgeschreven facetten ook concreet te worden gerealiseerd (diepwoelen, frezen, zaaiklaar maken,...). Om dit te verzekeren zou de aannemer voorafgaand aan de toezichter moeten melden dat bepaalde percelen worden afgewerkt zodat dit ook effectief kan worden vastgesteld.
- de inrichting van tijdelijke opslagplaatsen (TOP) dient weloverwogen te gebeuren rekening houdend met eventuele nabije bewoning en de hinder die dit voor de aangelanden kan meebrengen (lawaai,trillingen, stof, modder,...),
- bij een lange tijdsduur tussen het aanbrengen van de onderlaag asfalt en de toplaag (vb. in winterperiode, bij uitgestrekte werven,...) dient rekening gehouden te worden met de overgangszone tussen het opgebroken en het niet opgebroken weggedeelte. Het niveauverschil tussen beide stukken leidt stevast tot lawaai- en trillingshinder en dient degelijk uitgevlakt,

-bij gelijktijdige activiteiten op de werf van Aquafin en andere nutsmaatschappijen lijkt het ten zeerste aangewezen om voorafgaand aan de start van de werken degelijke en sluitende afspraken te maken over het onderhoud van de minder hinder steenslag om te anticiperen op modderige toestanden op de werf die wegens gebrek aan afspraken tussen de actoren kunnen vermeden worden.
-een afspraakfiche 'lekkende kelders' werd opgemaakt om de projectleiders toe te laten op een correcte manier en in de juiste volgorde te reageren ten aanzien van aangelanden die te maken hebben met lekkende kelders,
-.....

In oktober 2009 werd ook dit jaar en dit voor de derde keer overgegaan tot de uitreiking van de Minder Hinder Award. Deze onderscheiding wordt toegekend aan de aannemer die bij de realisatie van rioleringswerken met de meeste zorg voor de aangelanden en hun onmiddellijke leefomgeving omgaat. Ook dit jaar was het aantal klachten gerelateerd aan de werven van de verschillende aannemers een van de beoordelingscriteria bij het toekennen van deze erkenning.

In 2010 zal deze Award ook uitgebreid worden naar de studiebureaus toe en dit om de studiebureaus ertoe aan te zetten om reeds vanaf de ontwerpfasen van een project rekening te houden met de aangelanden en de hindermilderende maatregelen (zowel algemeen als specifiek op maat voor een bepaald project) van in de beginfase mee in rekening te nemen.

Ook zal in 2010,

-het protocol tussen Aquafin en de Boerenbond worden geactualiseerd en geoptimaliseerd (protocol Fluxys als referentie, aangepaste tariefafspraken voor cultuurvergoeding, mestafzettarieven, erfdiensbaarheidstarieven,..),
-werk worden gemaakt van deelbestekken op het niveau van de private grondinname (indien vereist) vóór de aanbesteding zodat zowel de aannemer als de eigenaar duidelijke afspraken hebben inzake afwerking / wederinstaatstelling van het privaat terrein,
-gebruik worden gemaakt van nieuwe ruimingsattesten die, bij het ruimen van septische putten, door de ruimfirma worden overhandigd aan de particulier. De nieuwe attesten geven een betere verzekering voor de rechten van de particulier en de toepassing van de wet op de privacy,
-gecommuniceerd worden naar de aangelanden toe bij occasionele, operationele werkzaamheden. Via infokaarten zullen de burgers gewezen worden op nuttige maatregelen die kunnen worden genomen om bvb. mogelijke ongemakken bij ruimingswerken van rioleringen te voorkomen. Ook kleine, geplande onderhoudswerken kunnen op gelijkaardige wijze worden aangekondigd.

Ten slotte zal, zoals steeds, ook worden verzocht om nauwkeurig toe te zien op de toepassing van de, toch al vrij duidelijke en volledige, bestaande bestekvoorschriften 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 (Procesinnovatie en Informatiesystemen, Infrastructuur, Operaties, Commercie).

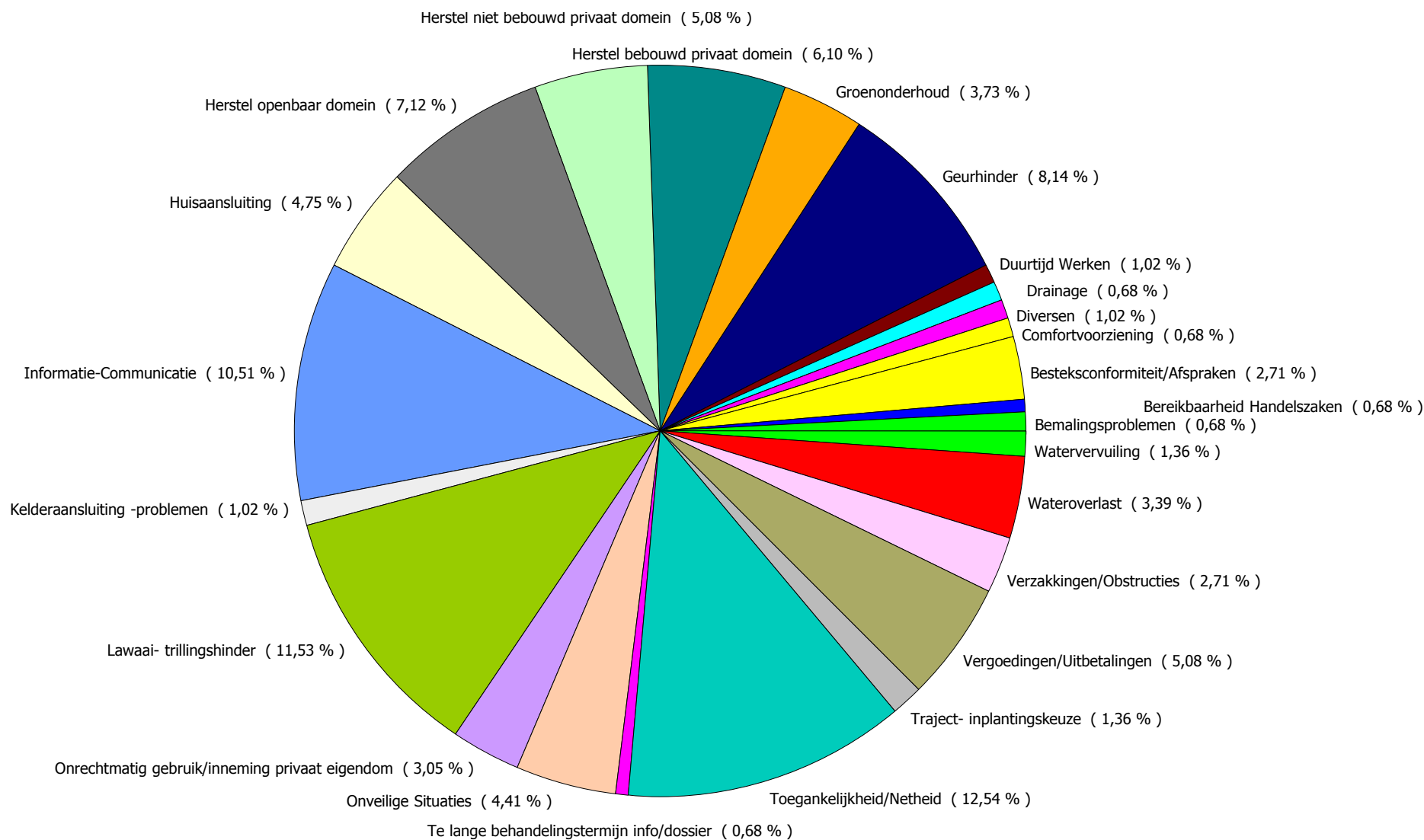
In bijlage vindt u :

- 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.

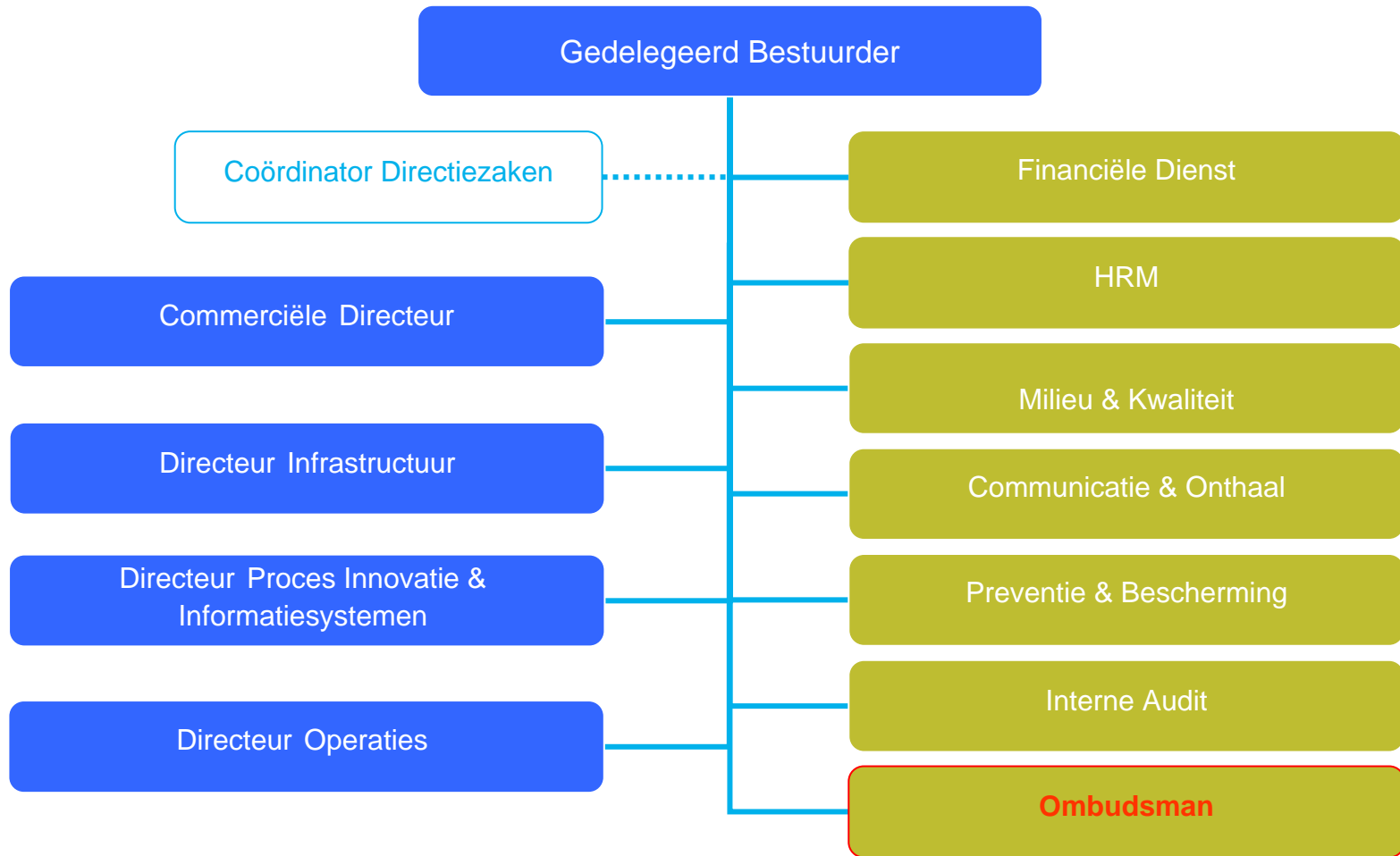
Klachtenbeeld 2009



Klachtenbeeld 2009

Oms aard klacht1	Aantal klachten per Aard	% Aantal klachten per Aard
Toegankelijkheid/Netheid	37	12,54 %
Lawaai- trillingshinder	34	11,53 %
Informatie-Communicatie	31	10,51 %
Geurhinder	24	8,14 %
Herstel openbaar domein	21	7,12 %
Herstel bebouwd privaat domein	18	6,10 %
Herstel niet bebouwd privaat domein	15	5,08 %
Vergoedingen/Uitbetalingen	15	5,08 %
Huisaansluiting	14	4,75 %
Onveilige Situaties	13	4,41 %
Groenonderhoud	11	3,73 %
Wateroverlast	10	3,39 %
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom	9	3,05 %
Besteksconformiteit/Afspraken	8	2,71 %
Verzakkingen/Obstructies	8	2,71 %
Traject- inplantingskeuze	4	1,36 %
Watervervuiling	4	1,36 %
Diversen	3	1,02 %
Duurtijd Werken	3	1,02 %
Kelderaansluiting -problemen	3	1,02 %
Bemalingsproblemen	2	0,68 %
Bereikbaarheid Handelszaken	2	0,68 %
Comfortvoorziening	2	0,68 %
Drainage	2	0,68 %
Te lange behandelingstermijn info/dossier	2	0,68 %
Aantal Klachten:	295	

Beknopt organogram Aquafin

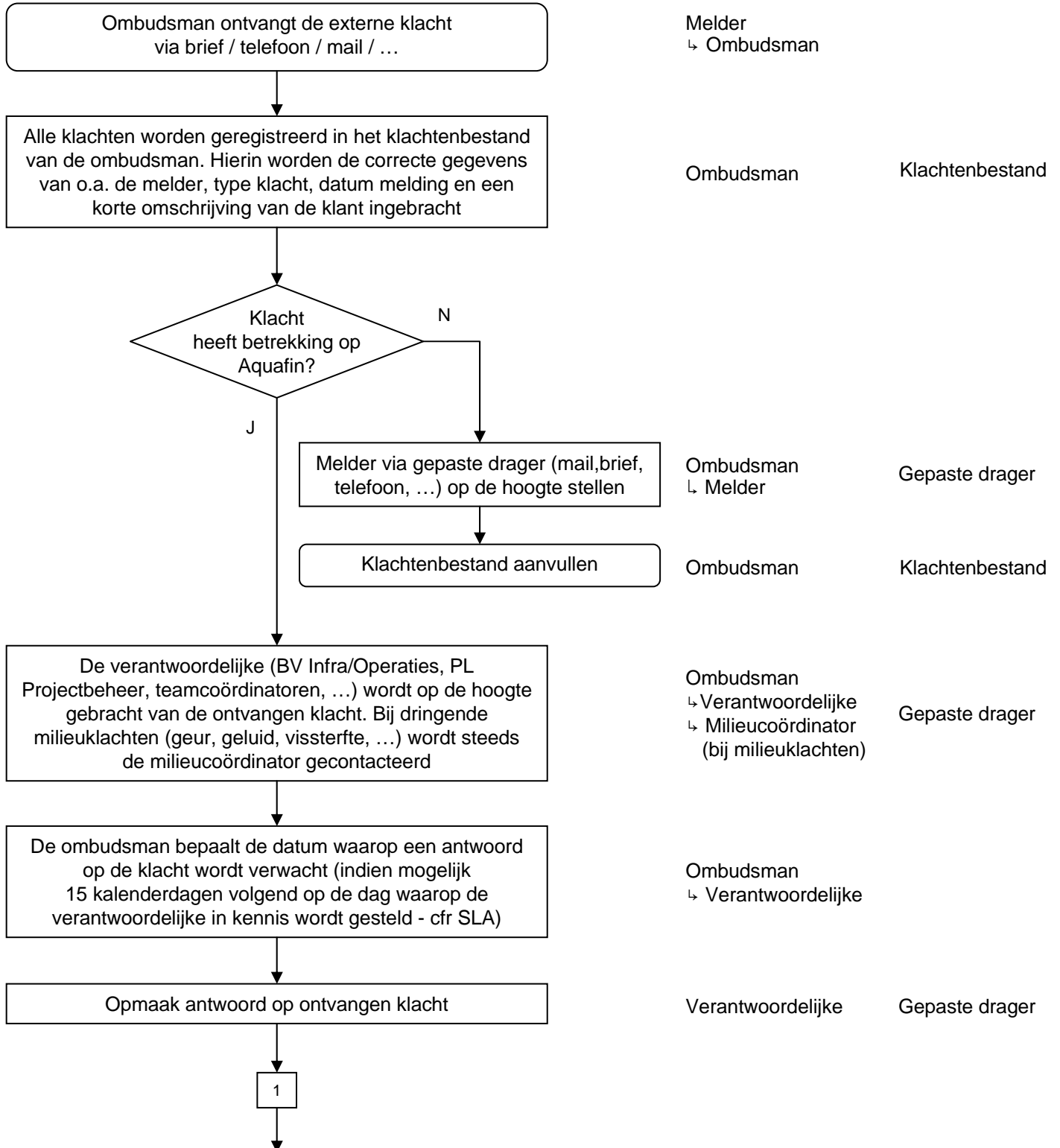


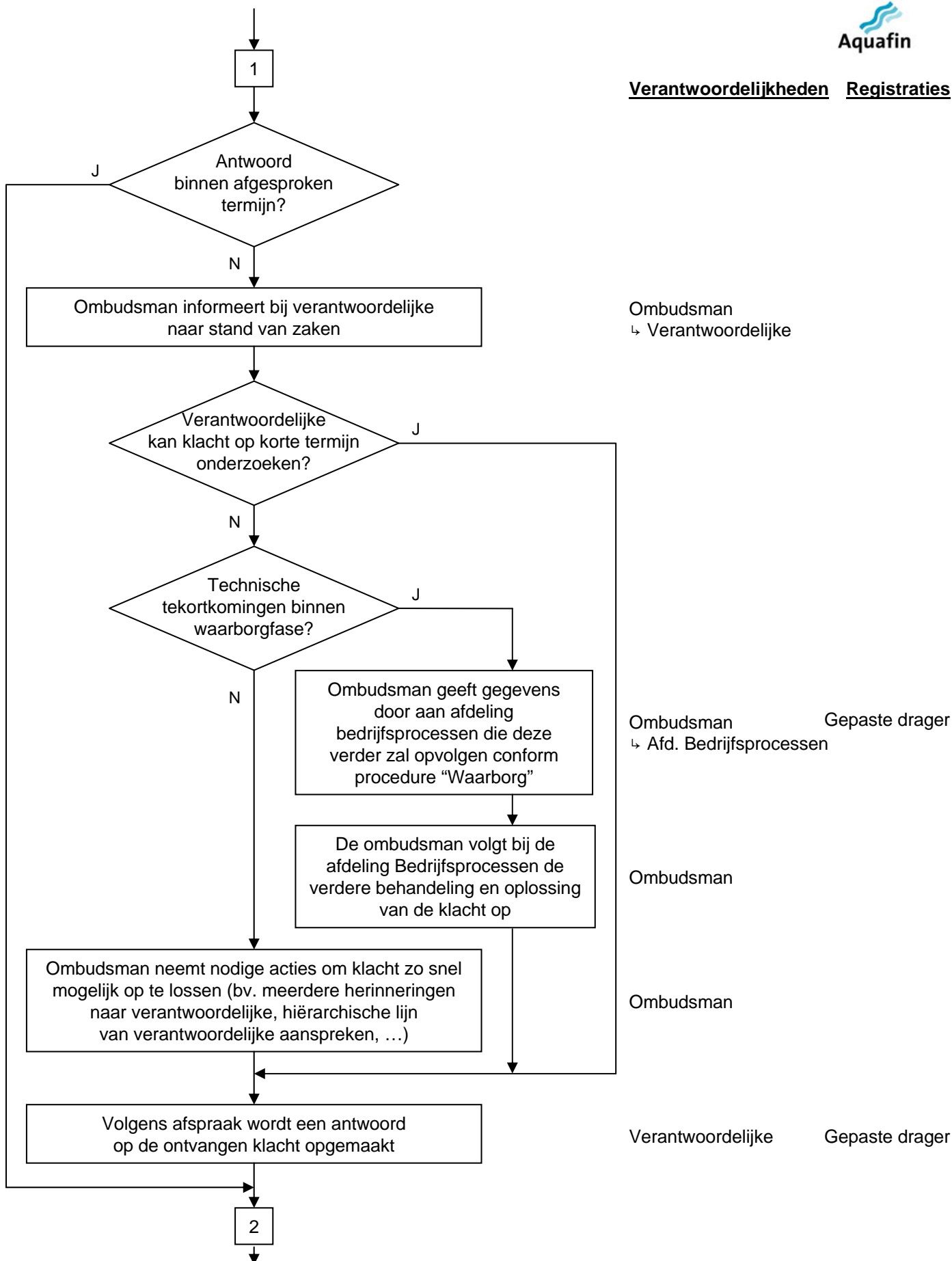
Klachtenbehandeling door de ombudsman



1) Klachten gemeld aan de ombudsman

Verantwoordelijkheden Registraties





Verantwoordelijkheden **Registraties**

Ombudsman

Verantwoordelijke/
Ombudsman

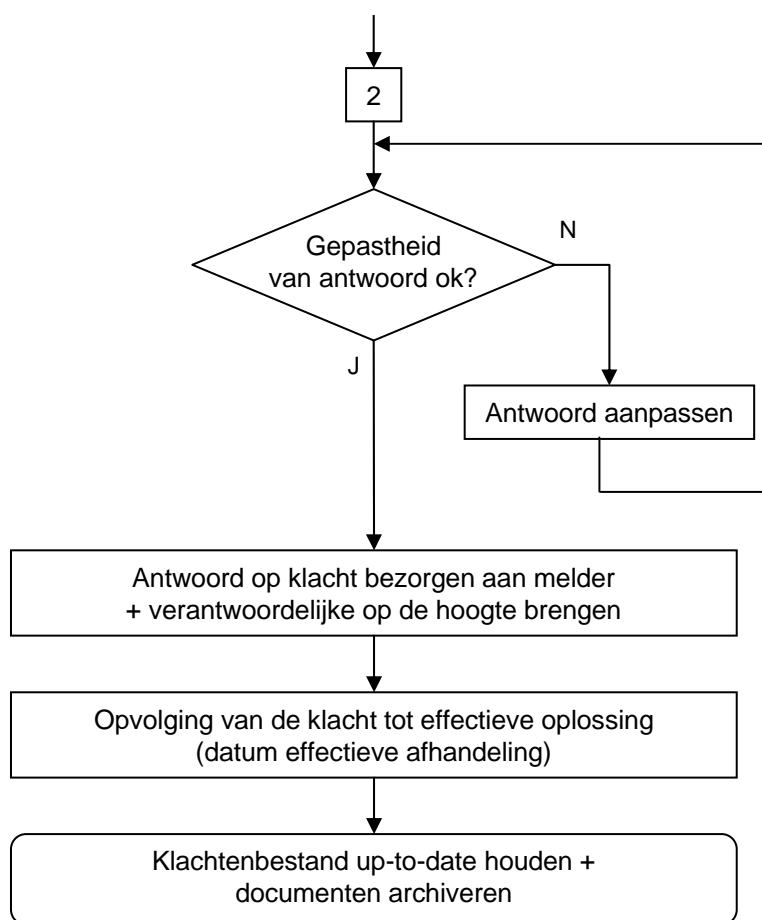
Ombudsman
↳ Melder
↳ Verantwoordelijke

Ombudsman

Ombudsman

Gepaste drager

Klachtenbestand



**Vragenlijst voor het verslag 2009
over uw klachtenmanagement**

naam van uw dienst:

Secretariaat-generaal – Strategische cel – Departement Leefmilieu, Natuur en
Energie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20
	meer dan 45 dagen:	8
	Lopend:	0
	gemiddelde:	40

Aantal onontvankelijke klachten:	13
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	4

	Interne personeelsaangelegenheden:	
	Wel Vlaamse overheid, andere instelling:	6

Aantal ontvankelijke klachten:	15
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	10
	lopend:	0
	Opgeschort/geen uitspraak:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	2
	Onopgelost:	0

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

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:	1
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:	3
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	7
	mail:	17
	telefoon:	3
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	15
	via kabinet:	0
	via Vlaamse Ombudsdienst:	13
	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.

Opmerking: over één klacht is geen uitspraak gedaan wegens uitblijven .

Klachten over fouten door de bevoegde administratie: 3

- o Gegrontheid:
1 gegronnd
2 ongegrond
- o Mate van oplossing:
1 opgeloste gegronde klacht
- o Aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnormen:
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 1

Klachten over uitblijven antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie: 3

- o Gegrontheid:
1 gegronnd
2 ongegrond
- o Mate van oplossing:
1 opgeloste gegronde klacht
- o Aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnormen:
Redelijke behandeltermijn: 1

Klachten over niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie: 5

- o Gegrontheid:
1 deels gegronnd
4 ongegrond
- o Mate van oplossing:
1 deels opgeloste deels gegronde klacht
- o Aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 1
Afdoende motivatie: 1

Klachten die ongenoegen uitdrukken over een afdeling of over een beslissing van een afdeling: 4

- o Gegrontheid:
1 gegronnd
1 deels gegronnd
2 ongegrond
- o Mate van oplossing:
2 deels opgeloste (deels) gegronde klachten
- o Aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:
Doeltreffende algemene informatieverstrekking: 1
Efficiënte coördinatie: 1
Redelijke behandeltermijn: 1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Van de in totaal 28 ingediende klachten waren er 13 onontvankelijk tegenover 15 ontvankelijke. Dit is gelijkaardig met 2008.

Van de 15 ontvankelijke klachten zijn er 10 ongegrond en 5 (deels) gegrond.

1. De 10 ongegrunde klachten handelen over:

- In een eerste klacht verwacht de verzoeker automatische uitbetaling van de hem toegekende kosten bij een arrest van de Raad van State. Omdat dit arrest een beslissing betreft waarbij enkel de verzoeker en de Deputatie van de provincie West-Vlaanderen betrokken partij zijn, is de Juridische Dienst niet automatisch ingelicht over dit arrest, ook al is de Vlaamse overheid de uitbetalende partij volgens het arrest. Bovendien is de vraag tot uitbetaling die de verzoeker uiteindelijk heeft gesteld, op een verkeerd adres gepost. Bij navraag bij verschillende diensten binnen het Departement LNE is de brief echter niet op te sporen. Er kon dus niet worden overgegaan tot betaling.
- Een klacht over de werking van het IMJV-internetloket: het loket is net voor de deadline voor het indienen van het IMJV niet beschikbaar. Uiteindelijk blijkt dat het loket inderdaad onbeschikbaar is door capaciteitsproblemen. De termijn voor het indienen van het IMJV via internet is echter net door deze problemen verlengd, wat gecommuniceerd is via de IMJV-nieuwsbrief en verenigingen zoals VMC en VOKA. Er is hiervoor ook een melding geplaatst op de IMJV-website en in het IMJV-internetloket zelf. Bij deze klacht is echter gebleken dat het probleem dat de verzoeker ondervond, te wijten is aan de toegang via federale token en niet aan problemen met het IMJV-internetloket.
- Een verzoeker klaagt erover dat de vraag tot het opnieuw indienen van het betalingsbewijs bij een ingediend beroep bij de afdeling Milieuvergunningen via derden is gebeurd en niet via rechtstreeks schrijven van de afdeling. Na onderzoek blijkt dat de verzoeker verhuisd is en vergat het nieuwe adres door te geven aan de afdeling.
- Bij het behandelen van een klacht over het niet bekomen van een afwijking i.v.m. de hernieuwing van het attest als brandertehnicus, blijkt dat de verzoeker zich tijdens het behandelen van de klacht nog niet heeft ingeschreven in de verplichte (korte) hernieuwingscursus. Bovendien kan de verzoeker niet aantonen dat hij een verzoek tot inschrijving heeft ingediend maar door overmacht niet ingeschreven raakte. De afdeling Milieuvergunningen verwittigt alle brandertehnici, waarvan de erkenning zal vervallen, schriftelijk zich tijdig in te schrijven in een hernieuwingscursus. De verzoeker is dus verplicht de uitgebreide cursus te volgen.
- Vijf klachten handelen over de handhaving van bedrijven door de afdeling Milieu-inspectie. Eén klacht handelt over het niet optreden en onvoldoende communicatie van de afdeling na staalname van de beek waarin afvalwater geloosd zou zijn door een melkveebedrijf en na controle van privé-bezittingen en dieren op opzettelijke schade door dezelfde uitbater. De staalname blijkt door VMM te zijn uitgevoerd i.k.v. de Europese kaderrichtlijn Water 2000/60/EG, de afdeling heeft dus uiteraard geen communicatie hierover gevoerd met de verzoeker. De beek blijkt vervuild te zijn met huishoudelijk afvalwater en niet met pesticiden zoals gesteld in de klacht. De vaststellingen i.v.m. de eigendommen tonen aan dat de waargenomen schade grotendeels te wijten is aan het afsterven van planten, aan natuurlijke afbraakprocessen, slijtage, verwerking, verzakking en inwerking van de natuurelementen op de gebouwen en omgeving. Voor de vaststellingen i.v.m. dieren heeft AMI contact opgenomen met de dierenarts. Deze kon op basis van zijn vaststellingen bij geen van de voorvallen een zwart op wit bewijs leveren van kwaad opzet, omdat een natuurlijke oorzaak meer opportuun was en niet kon uitgesloten worden. Deze klacht is bij meerdere instanties neergelegd. Uiteindelijk is in september 2009 een onderzoek gestart naar de verzoeker door de Federale Gerechtelijke Politie.

In een andere klacht meent de verzoeker op basis van een uitgevoerde geluidsstudie de afdeling maatregelen zou moeten opleggen aan het betrokken bedrijf. De maatregelen die de afdeling kan nemen zijn een volledig akoestisch onderzoek opleggen en in geval van overtreding, dit is wanneer de richtwaarden met meer dan 10 dB worden overschreden, een saneringsplan eisen. Dit is in deze casus echter niet mogelijk gelet op de resultaten de metingen, die een

overschrijding geven van 3 dB. Het bedrijf stelt zich coöperatief op en besloot om op eigen initiatief een akoestisch onderzoek uit te voeren (afgerond in december 2008), een saneringsplan op te stellen en de voorgestelde sanering uit te voeren. De aangekondigde metingen zijn toegelicht in de overlegvergadering met de omwonenden.

Eén klacht handelt over de afwezigheid van controle op LPG-bevoorrading na klacht over onreglementaire bevoorrading begin 2009 door de verzoeker. De klacht zou zijn neergelegd bij de "milieudienst te Leuven", bij navraag wordt dit niet verder gespecificeerd en bij de afdeling is geen klacht terug te vinden van deze verzoeker. Bij een controle uitgevoerd vóór 2009, dus n.a.v. een andere klacht, is PV opgesteld.

Tweemaal zou onvoldoende opgetreden zijn in het kader van een bevel tot stopzetting van de activiteiten of sluiting van een bedrijf.

Bij één bedrijf (stofhinder met bezorgdheid rond gezondheid buurtbewoners) zijn enkele feiten in overweging genomen om nog niet over te gaan tot de effectieve sluiting van het bedrijf:

- Sinds de overname van het bedrijf eind 2008 zijn al tal van initiatieven ondernomen en investeringen gedaan door het bedrijf om zich in orde te stellen met de vigerende milieuwetgeving. Sommige initiatieven zijn lopende maar vergen enige tijd (zoals bijvoorbeeld de bodemsanering);
- In 2001 werden er twee stalen genomen uit de dakgoten van enkele buurtbewoners naar aanleiding van een telefonische en een schriftelijke klacht betreffende stofneerslag. Het risico voor de omgeving werd door AMI afgetoetst met OVAM. Er wordt o.a. gesteld dat de bodemverontreiniging geen aanleiding geeft tot humane risico's en de concentraties mangaan in grondwater de helft van de WHO-advieswaarde bedragen; Het dossier wordt door de afdeling nauwlettend opgevolgd en alle klachten worden telkens aan een onderzoek onderworpen. De emissies dienen uiteraard aan de vigerende normen te voldoen. AMI ziet toe op het naleven van deze normen, zowel door het nakijken van de metingen uitgevoerd door een erkend labo in opdracht van het bedrijf, als door metingen in eigen opdracht te laten uitvoeren door een erkend labo. Er is door de afdeling contact opgenomen met de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) met de vraag om het vast meettoestel om stofimmissies te meten in de nabijheid van het bedrijf terug te plaatsen.
- Wanneer het gaat om niet-eigen bevoegdheden, schakelt AMI andere overheden in: de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk en de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu op de hoogte gebracht van de meldingen van ziekteverschijnselen (astma, kanker, ...) bij buurtbewoners van het bedrijf.

De beslissing tot stopzetting van de activiteiten is echter nog niet opgeheven t.t.v. de behandeling van de klacht. Het bedrijf diende in februari 2009 bij de Raad van State een verzoek tot voortzetting van de annulatieprocedure in, tot het moment van het afsluiten van de klacht is nog geen uitspraak van de Raad van State gekend.

Bij het andere bedrijf zijn tijdens de eerste controle door de afdeling onvergunde activiteiten vastgesteld waarop een aanvankelijk PV is opgesteld. Er is echter geen hinder vastgesteld en de exploitant is aangemaand zich in regel te stellen. Bij blijvende onvergunde toestand en met enkele vaststellingen van hinder zonder intenties van het bedrijf om verbetering aan te brengen heeft de afdeling tot tweemaal toe aan de burgemeester voorgesteld om de stopzetting te bevelen van de activiteiten en de toestellen te verzegelen waarvoor de exploitant niet over een milieuvergunning beschikt, heeft de afdeling PV opgesteld voor serieuze hinder en leest zij uiteindelijk zelf de stopzetting voor. De beslissing tot stopzetting vervalt van rechtswege als een geldige milieuvergunning wordt afgeleverd. Bij besluit van de Deputatie van Vlaams Brabant van is een milieuvergunning op proef verleend voor de termijn van één jaar.

Een terechte opmerking is tijdens het behandelen van deze klacht gegeven om in geval van duidelijke immobiliteit bij de exploitant sneller, ten laatste na drie maanden zonder duidelijke actie door de exploitant, over te gaan tot voorstel van beslissing aan de burgemeester.

- In een laatste klacht is aanvankelijk niet duidelijk of het gaat om een klacht of een vraag om informatie over interpretatie van Vlare m i.k.v. keuring door een erkend brandertehnieus: ondanks de goede meting eist deze toch verandering aan de verluchting op basis van interpretatie van de toepasselijke regelgeving. Tijdens het onderzoek blijkt dat de verzoeker niet ontevreden is over de afdeling, dus had de klacht in eerste instantie al de kwalificatie "kennelijk ongegrond" mogen krijgen.

2. De 5 (deels) gegronde klachten handelen over:

- Twee (deels) gegronde klachten zijn ingediend naar aanleiding van gevoerde communicatie vanuit de betrokken afdeling.

Een gegronde klacht handelt over de afdeling Milieu-inspectie die aan de verzoeker meldde om gevraagde informatie binnen twee dagen te bezorgen. De informatie is echter pas na twee weken aan de verzoeker bezorgd. Op het moment dat de klacht de klachtenmanager bereikt, is de informatie al verstrekt en wordt de klacht als voldoende hersteld gekwalificeerd.

De deels gegronde klacht handelt over de misleidende informatie die door de afdeling Milieu-integratie en Subsidiëringen zou zijn verstrekt i.v.m. het toekennen van een overheidsopdracht. De verzoeker meent uit de gevoerde communicatie te kunnen afleiden dat de opdracht is verworven, terwijl de afdeling op geen enkel moment een gunningsbrief heeft verzonden. De verzoeker ontvangt uiteindelijk een schrijven waarin de dienst NME meedeelt af te zien van de uitvoering van de opdracht wegens het ontbreken van de nodige kredieten; op deze brief is geen dossierhouder vermeld. Uit het onderzoek blijkt dat de verzoeker geen ervaring heeft met overheidsopdrachten en hierover veel vragen stelde aan de administratie. Naast de schriftelijke communicatie is zeer veel uitleg mondeling gegeven en is er een misverstand ontstaan door persoonlijke interpretatie van de meegedeelde informatie. De opdracht is inderdaad niet gegund, ook niet aan een tegenpartij, omwille van ontbrekende kredieten. Deze klacht geeft aanleiding tot een verbeteractie, zie punt 4.

- Drie (deels) gegronde klachten handelen over optreden van een afdeling.

Eén deels gegronde klacht handelt over het niet optreden van de afdeling Milieu-inspectie na vaststelling van laagfrequent geluid (LFG). Na de meting is enkel een mondeling toelichting gegeven en is blijkaar de verwachting gewekt tot verdere actie vanuit de afdeling. Bij onderzoek blijkt dat het LFG correct is gemeten (laag geluidsniveau zonder duidelijk aanwijsbare bron) en dat er inderdaad geen verdere actie vereist is. Op vraag van de verzoeker of de warmtepomp van de burens als bron kan aangewezen worden, deelt de afdeling uiteindelijk schriftelijk mee dat de afdeling niet kan optreden tegen hinder veroorzaakt door particulieren. Het is echter niet behoorlijk om al eerder, volgend op de meting, geen schriftelijk gemotiveerd antwoord te verschaffen over de meting en de mogelijke verdere actie of het ontbreken daarvan. Deze klacht geeft aanleiding tot een actie, zie punt 4.

Een gegronde klacht handelt over het plaatsen van vertrouwelijke informatie op het internet. De afdeling Milieu-, Natuur- en Energiebeleid beheert de MER-databank en plaatste inderdaad een bedrijfsdocument voorzien van commentaar van de ambtenaar op de website. Deze fout is meteen hersteld door de afdeling.

Een laatste gegronde klacht handelt over de behandeltermijn van een subsidieaanvraag voor de plaatsing van een regenwaterput bij een bestaande woning. Doordat de subsidieaanvragen ten gevolge van een administratieve onnauwkeurigheid verloren zijn gegaan, konden de dossiers pas later behandeld worden. Bovendien is vertraging opgelopen ten gevolge van personeelsverloop bij de medewerkers die de dossiers met betrekking tot de samenwerkingsovereenkomst met de gemeenten behandelen. Uit voorgaande blijkt dat de gebruikelijke behandeltermijn overschreden is door de afdeling Milieu-integratie en Subsidiëringen.

Het dossier is tijdens de loop van de behandeling van de klacht goedgekeurd en dat de subsidie zal in de loop van januari 2010 uitbetaald worden aan de gemeente.

Deze klacht geeft aanleiding tot een actie, zie punt 4.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Opmerking ten gevolge van klacht over het uitvoeren van stopzetting van de activiteiten of sluiting van een bedrijf:

Als terechte opmerking geldt dat de behandeltermijn bij afwezigheid van milieuvergunning en in geval van duidelijke immobiliteit bij de exploitant sneller mag worden overgegaan tot het nemen van een beslissing tot stopzetting van de activiteiten en de toestellen te verzegelen waarvoor de exploitant niet over een milieuvergunning beschikt, ten laatste drie maanden na het aanvankelijk PV.

Opmerkingen en acties ten gevolge van klacht over toekennen van een overheidsopdracht:

Er zijn twee opmerkingen gegeven aan de afdeling Milieu-integratie en Subsidiëringen nl.:

- bij elke communicatie een contactpersoon vermelden;
- duidelijk te communiceren dat zonder gunning er geen sprake is van een toewijzing van een opdracht.

De afdeling heeft aangegeven aandacht te zullen geven aan de eerste opmerking.

De tweede opmerking heeft de afdeling verwerkt in een boodschap van vrijwaring die op alle correspondentie met betrekking tot offerteaanvragen zal worden vermeld, ook bij mondelinge contacten.

Vrijwaring:

Deze prijsvraag houdt geen verbintenis in.

Een eventuele verbintenis komt immers slechts tot stand na ontvangst door de eventuele begunstigde van een ondertekende en gedateerde bestelbon of een ondertekende en gedateerde gunningsbrief.

Actie ten gevolge van klacht over hinder door laagfrequent geluid:

Uit het onderzoek komt ook naar voren dat LFG een moeilijk meetbare hinder is (vereist aangepaste apparatuur, moeilijke bronbepaling, ver dragend geluid), daarom wordt voorgesteld nogmaals te meten en de meting als interne studiecassus te behandelen.

Actie ten gevolge van klacht over uitbetaling subsidies i.k.v. samenwerkingsovereenkomst:

Om dergelijke vertragingen in de toekomst te vermijden, heeft de afdeling Milieu-integratie en Subsidiëringen al maatregelen ondernomen door de procedure in de samenwerkingsovereenkomst 2008-2013 aan te passen. In de aangepaste procedure wordt de gewestelijke subsidie meegenomen in het bedrag dat de gemeente aan de particulier betaalt. Na rapportering van de gemeente, betaalt het Vlaamse Gewest de gemeenten een deel van de subsidie terug. Dit heeft tot gevolg dat de uitbetaling van de subsidies vlotter zal verlopen. Wij beschouwen de klacht dan ook als voldoende hersteld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: OVAM, beleidsdomein LNE

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	66

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	65
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	6,6

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

Aantal ontvankelijke klachten:	62
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	56

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:	
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:	4
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:	13
	mail:	51
	telefoon:	2
	fax:	/
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	59
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	/
	andere kanalen: Kafka	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.

1. Klachten over de afdeling algemene diensten

► Aantal klachten: 12

► De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 3
- deels gegrond: /
- ongegrond: 9
- onontvankelijk: 1

► De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 3
- 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: 3

2. Klachten over de afdeling bodembeheer

▶ Aantal klachten: 23

▶ De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 2
- deels gegrond: /
- ongegrond: 21

▶ De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: 1
- deels opgelost: 1
- 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 : /
- efficiënte coördinatie : /
- actieve dienstverlening: /
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : 1

3. Klachten over de afdeling afvalstoffenbeheer

▶ Aantal klachten: 27

▶ De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 1
- deels gegrond: /
- ongegrond: 24
- onontvankelijk: 2

▶ 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: /
- actieve dienstverlening: 1
- andere : goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : /

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
- onontvankelijk: 1

► De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:

- opgelost: /
- deels opgelost: /
- onopgelost: /

► De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:

- niet correcte beslissing: /
- te lange behandelingstermijn: /
- ontoereikende informatieverstrekking: /
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /
- andere: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: /

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

In de loop 2009 registreerde de klachtenmanager 66 klachten. Slechts 6 van deze klachten werden gegrond verklaard en 4 van deze klachten werden onontvankelijk verklaard. Deze klachten kunnen

ondergebracht worden onder de ombudsnormen : redelijke behandeltermijn (1), actieve dienstverlening (1) en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (4).

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 66 klachten kwamen er 59 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 2009 kregen we 23 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. 27 meldingen kwamen binnen omtrent afvalstoffenbeheer. Hierbij gaat het dan voornamelijk om bezorgdheden van burgers omtrent hun omgeving.

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.

De klachtenmanager stelt net zoals in 2008 een grote bereidheid vast bij de OVAM medewerkers om zo snel mogelijk een gepaste oplossing aan te reiken wat de gemiddelde tijdsduur voor het afhandelen van een klacht bracht op 6,6 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?

De gegronde klachten hadden voornamelijk betrekking op de informatieverstrekking die er gebeurt vanuit de OVAM. Hierin kunnen soms kleine onzorgvuldigheden opduiken waardoor de burger niet 100% juiste informatie terug vindt via de aangereikte infokanalen van de OVAM. Doorgaans konden deze gegronde klachten op eenvoudige wijze en snel worden opgelost.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VLAAMS ENERGIEAGENTSCHAP

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	58

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	58
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	4,5 dag

Aantal onontvankelijke klachten:	11
----------------------------------	----

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

Aantal ontvankelijke klachten:	47
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	38

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	2

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	1
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	6
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:	28
	mail:	22
	telefoon:	8
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	19
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	38
	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 ontvankelijke klachten kunnen als volgt worden opgedeeld:

- 8 Klachten hadden betrekking op softwareproblemen (EAP, EPACKT,...)
 - o Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 3 gegronde
- 6 Klachten hadden betrekking op doeltreffende algemene informatieverstrekking a.d.h.v. brochures, website (1 gegronde).
 - o Doeltreffende algemene informatieverstrekking: 1
 - o Redelijke behandeltermijn: 1
- 4 klachten gingen over de toepassing van de energieprestatieregelgeving (4 ongegrond)
- 11 klachten gingen over de toepassing van de compensatiepremie niet belastingbetalers (7 ongegrond, 1 gegronde, 1 deels gegronde)
 - o Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 2
- 3 klachten hadden als onderwerp de subsidieregulering fotovoltaïsche zonnepanelen (3 ongegrond).
- 2 klachten hadden betrekking op REG-premies netbeheerder (2 ongegrond)
- 9 klachten hadden betrekking op de Vlaamse dakisolatiepremie (1 deels gegronde)
 - o Doeltreffende algemene informatieverstrekking: 1
 - o Redelijke behandeltermijn: 1
- 3 klachten hadden betrekking op EPC (3 ongegrond)
- 2 klachten hadden betrekking op bejegening: 1 deels gegronde

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

In 2009 werd er vermeerdering met 23 procent van het totaal aantal klachten t.o.v. 2008 waargenomen. Het aantal ontvankelijke klachten steeg met 14,6 procent. Deze toename betreft zowel de klachten die via de ombudsman als die door de burger rechtstreeks aan het agentschap werden overgemaakt. Dit is enerzijds te wijten aan het feit dat het agentschap post-BBB bekender wordt, anderzijds doordat verscheidene aan het agentschap gerelateerde reguleringen meer in de maatschappelijke belangstelling kwamen (bv. energieprestatieregelgeving, energiegerelateerde premies, de compensatiepremie niet belastingbetalers) en door de introductie van nieuwe initiatieven en subsidies (bv. EPC, Vlaamse dakisolatiepremie) waarmee het agentschap werd belast. De gemiddelde behandelingstermijn van een klacht in 2009 betrof 4,5 dagen.

De drie grootste klachtenblokken betroffen de "compensatiepremie voor niet-belastingbetalers", de Vlaamse dakisolatiepremie en klachten betreffende de werking van software en databanken (EPB & EPC).

Verder waren er nog klachten m.b.t. de toepassing van de energieprestatieregelgeving, energieprestatiecertificaten, algemene bejegening (telefonisch,...) en informatieverstrekking.

Het aantal klachten m.b.t. de afhandeling van de subsidieaanvragen voor fotovoltaïsche zonnepanelen (3) – 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.

Beleidsklachten maakten 13,8 procent uit van het totale klachtenaantal. Het merendeel hiervan betrof de compensatiepremie niet belastingbetalers (voornamelijk betreffende de indieningsperiode van de subsidieaanvraag & de problematiek appartementsgebouwen), een aantal hadden betrekking op de verplichting om over een energieprestatiecertificaat te beschikken of betreffende de aftopping van de Vlaamse dakisolatiepremie op het maximale factuurbedrag.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009

Vlaamse Landmaatschappij	Gulden Vlieslaan 72	1060 Brussel	
Totaal aantal klachten			97
Ontvangen klachten			92
Geannuleerde klachten			5
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord			
Minder dan 45 dagen			55
Meer dan 45 dagen			37
Gemiddelde			39
Aantal klachten volgens ontvankelijkheid			92
onontvankelijk			12
ontvankelijk			80
Aantal onontvankelijke klachten			12
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid			
Anoniem			1
Beleid en regelgeving			4
Jurisdictioneel beroep aanhangig			3
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend			3
VLM onbevoegd			2
Aantal ontvankelijke klachten			80
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid			
Deels gegrond			5
Gegrond			48
Ongegrond			27
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing			53
Gegrond			48
Deels opgelost			1
Onopgelost			31
Opgelost			16

Deels gegrond		5
Onopgelost	3	
Opgelost	2	

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen		58
Correcte bejegening		1
Deugdelijke correspondentie		6
Doeltreffende algemene informatieverstrekking		4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid		39
Overeenstemming met het recht		2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen		1
Redelijke behandeltermijn		2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer		2
Vlotte bereikbaarheid		1

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)		58
--	--	-----------

Gegrond		53
Overeenstemming met het recht	2	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	2	
Redelijke behandeltermijn	2	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	38	
Vlotte bereikbaarheid	1	
Deugdelijke correspondentie	5	
Correcte bejegening	1	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	

Deels gegrond		5
Deugdelijke correspondentie	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)		95
--	--	-----------

Andere		1
Bezoek		1
Brief		24
E-mail		29
Telefoon		40

Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)	92
Andere	3
Burger	82
Kabinet	1
Ombudsdienst	6

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)	80
Algemene Diensten	2
Gegronde	1
Ongegronde	1
Andere	4
Ongegronde	4
Grondenbank	2
Gegronde	2
Mestbank	51
Deels gegrond	4
Gegronde	39
Ongegronde	8
Natuurinrichting	1
Ongegronde	1
Plattelandsbeleid	15
Gegronde	6
Ongegronde	9
Ruilverkaveling	5
Deels gegrond	1
Ongegrond	4

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)	53
Algemene Diensten	1
Opgelost	1
Grondenbank	2

Onopgelost	1	
Opgelost	1	
Mestbank		43
Deels opgelost	1	
Onopgelost	33	
Opgelost	9	
Plattelandsbeleid		6
Opgelost	6	
Ruilverkaveling		1
Opgelost	1	
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		58
Algemene Diensten		2
Gegronde		2
Overeenstemming met het recht	1	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1	
Grondenbank		3
Gegronde		3
Overeenstemming met het recht	1	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1	
Vlotte bereikbaarheid	1	
Mestbank		45
Deels gegronde		4
Deugdelijke correspondentie	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Gegronde		41
Correcte bejegening	1	
Deugdelijke correspondentie	5	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	32	

rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijke behandeltermijn	1

Plattelandsbeleid **7**

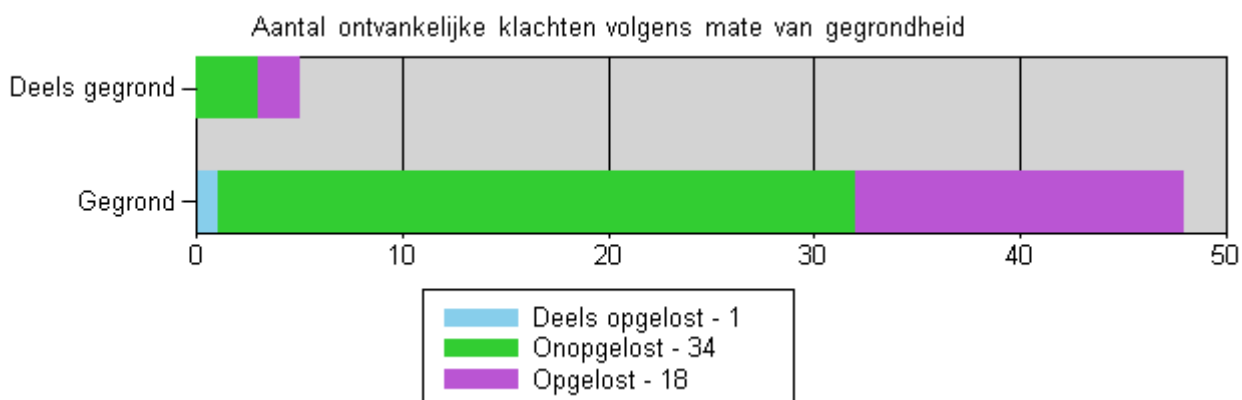
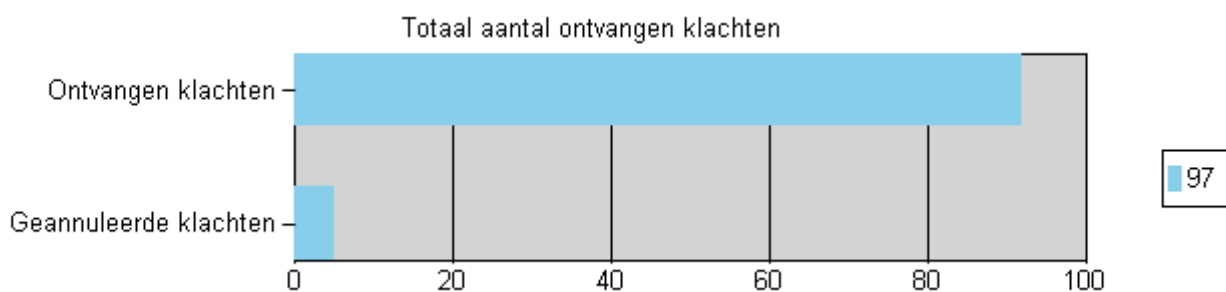
Gegronnd **7**

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6
Redelijke behandeltermijn	1

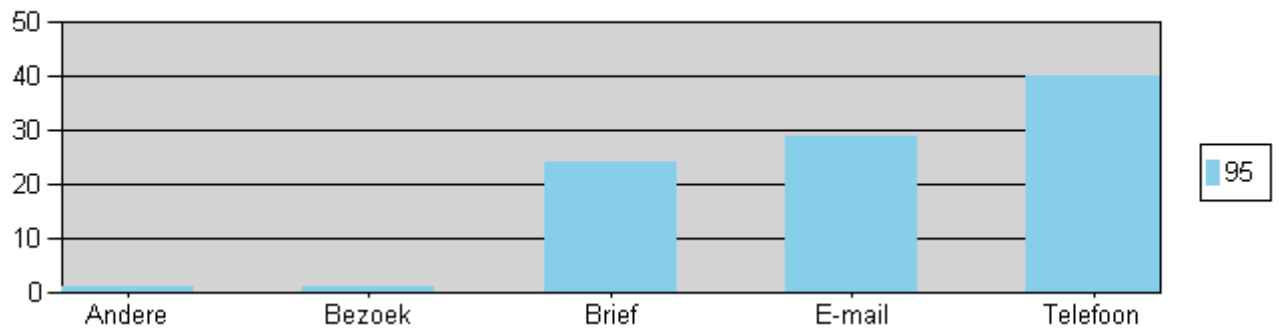
Ruilverkaveling **1**

Deels gegrond **1**

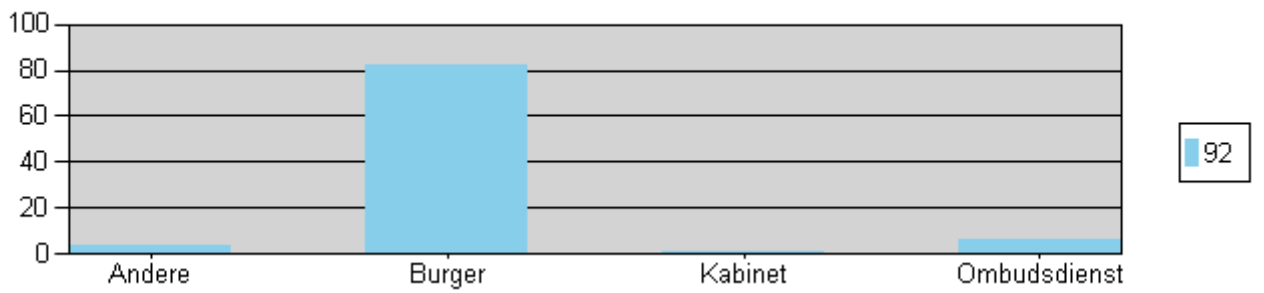
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
---	---



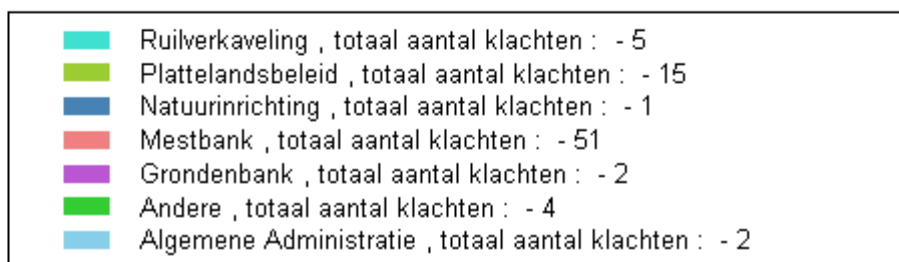
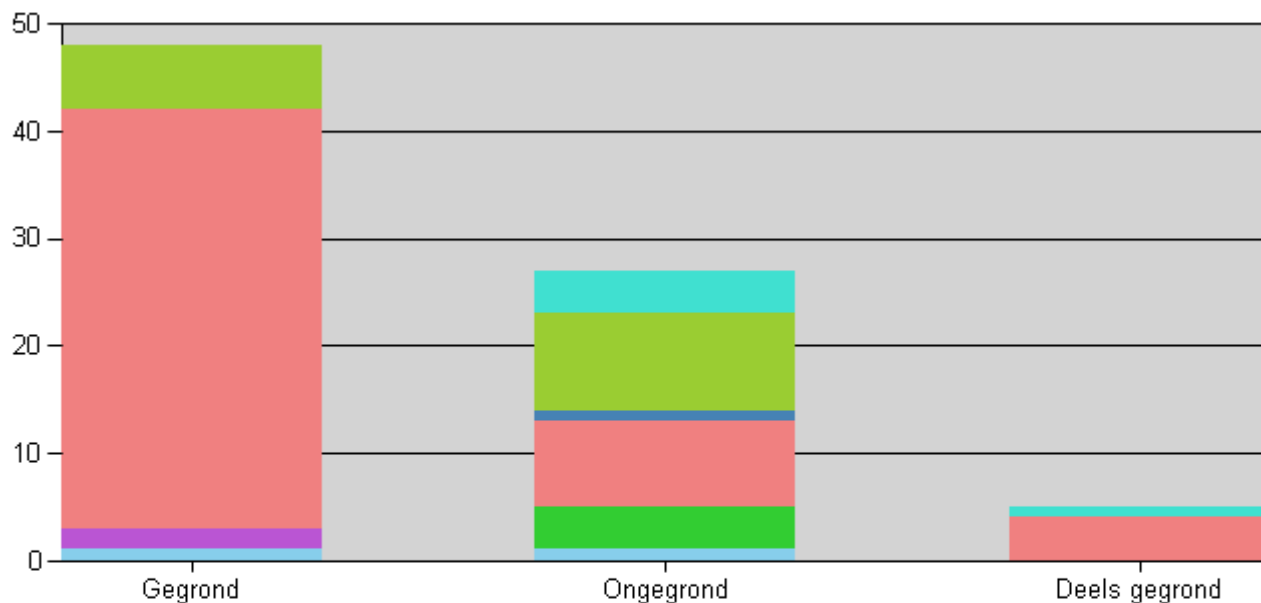
Klachten volgens drager



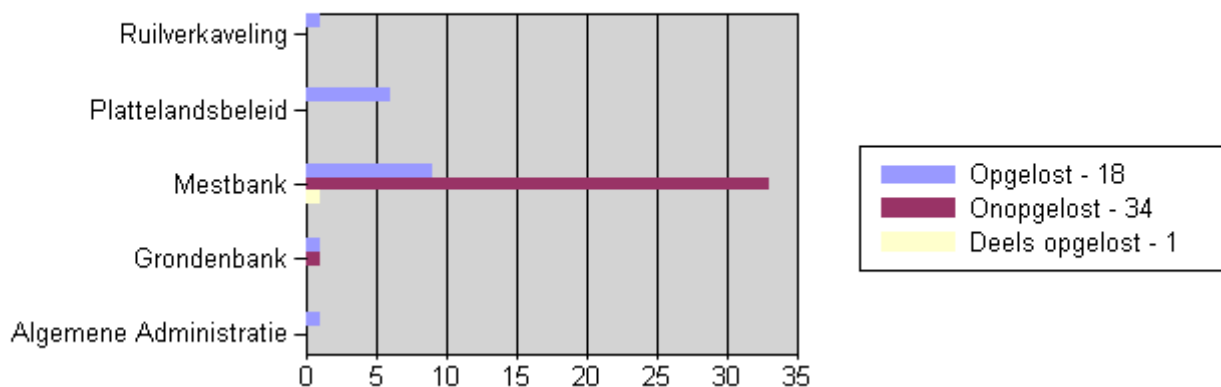
Klachten volgens kanaal



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)



3. Klachtenbeeld 2009

(Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009)

3.1. Algemeen klachtenbeeld

In het totaal werden 92 klachten² geregistreerd in de periode van 1 januari 2009 tot 31 december 2009. Dit is één klacht meer dan vorig jaar.

Via de gebruikers werden 5 klachten ingebracht in het 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 92 klachten zijn 80 klachten ontvankelijk (66 in 2008). Bij de 12 onontvankelijke klachten zijn de meest voorkomende redenen : “beleid en regelgeving” (4), “nog niet alle beroepsprocedures aangewend” (3) en “jurisdictioneel beroep aanhangig” (3). Vorig jaar met 25 onontvankelijke klachten waren de uitschieters “beleid en regelgeving” (10) en VLM onbevoegd (13).

De termijn “minder dan 45 dagen” voor het behandelen van dossiers, is licht gestegen naar 55 t.o.v. 47 vorig jaar. De termijn “meer dan 45 dagen” voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met vorig jaar licht gedaald naar 37 t.o.v. 44 in 2008. Voor de termijn “meer dan 45 dagen” is er een dalende trend in vergelijking met de vorige jaren : 2007 (55) en 2006 (62). Het gemiddelde is dan ook gedaald naar 39 t.o.v. 53 vorig jaar.

De verdeling van de klachten volgens gegrondheid toont opmerkelijk meer (deels) gegronde klachten (48 gegrond + 5 deels gegrond) dan ongegronde klachten (27). De vorige jaren toonde het klachtenbeeld een meer gelijke verdeling tussen gegronde en ongegronde klachten : in 2008 32 ongegronde en 34 (deels) gegronde klachten, in 2007 58 ongegronde, 60 (deels) gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de (deels) gegronde klachten ligt lager dan de vorige jaren : 18 opgeloste en 1 deels opgeloste klacht tegenover 34 onopgeloste klachten. Vorig jaar werden 24 klachten op een totaal van 34 volledig of gedeeltelijk opgelost. 10 klachten bleven onopgelost. In 2006 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. Enige uitschieter als meest geschonden ombudsnorm dit jaar is de norm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” nl. 39 keer werd de norm toegepast op de gegronde en deels gegronde klachten t.o.v. 18 keer vorig jaar. De tweede meest toegepaste ombudsnorm is de norm “doeltreffende algemene informatieverstrekking” in 4 gevallen. De normen “overeenstemming met het recht”, “redelijke behandeltermijn” en “respect voor de persoonlijke levenssfeer” werden elk tweemaal geschonden. De normen “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” en “vlotte bereikbaarheid” werden elk éénmaal geschonden.

² Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Voor het indienen van de klacht blijft de telefoon zoals in de vorige jaren (2008 - 2006) de meest gebruikte drager, nl. 40 keer. Als tweede drager volgen de e-mail (29 keer in plaats van 33 in 2008) en de brief (24 keer in plaats van 21 in 2008). Het indienen van een klacht tijdens een bezoek aan de VLM gebeurde slechts 1 keer (t.o.v. 6 keer in 2008).

Opvallend is dat het grootste deel van de klachten, nl. 82 van de 92 (t.o.v. 81 van de 93 in 2008), door de burger zelf wordt ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen. Uit de gegevens over de drager en het kanaal blijkt 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 werden ingedeeld onder de inhoudelijke categorie Platteland.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten handelt over de taken van de Mestbank (51 t.o.v. 32 vorig jaar) gevolgd door de klachten m.b.t. het Platteland waaronder de klachten inzake beheersovereenkomsten (15 t.o.v. 17 vorig jaar).

3.2. Mestbank

In totaal werden er 58 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank waarvan er 7 onontvankelijk waren. Van de 51 ontvankelijke klachten werden er 39 als gegrond, 4 als deels gegrond en 8 als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Wat de 7 onontvankelijke klachten betreft, is slechts 1 klacht wegens onbevoegdheid van de VLM vastgesteld. Daarnaast werden er 4 klachten onontvankelijk verklaard wegens kritiek op het beleid en de regelgeving. Deze klachten zijn dus in principe onontvankelijk, maar 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 eveneens steeds doorgegeven worden aan de betrokken beleidsverantwoordelijken om waar mogelijk de regelgeving aan te passen en dit effect weg te werken. Tenslotte zijn er ook 2 klachten ontvangen waarbij moest vastgesteld worden dat de georganiseerde administratieve beroepsprocedures nog niet volledig waren uitgeput.

Daarnaast werden er 51 klachten ontvankelijk verklaard. Van deze ontvankelijke klachten, hadden 31 klachten betrekking op de nitraatresidustaalnames uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. In vergelijking met vorig jaar betekent dit een gevoelige stijging: van 8 klachten in 2008 naar 31 klachten in 2009. Het aantal nitraatresiduklachten was in 2009 wel nog steeds lager dan in de jaren 2006 en 2007. In essentie is de oorzaak van heel veel van de nitraatresiduklachten terug te voeren tot enerzijds het laatijdig beschikbaar zijn van de perceelsgegevens, te wijten aan een samenloop van omstandigheden, en anderzijds de harde ondergrond ten gevolge van de langdurige droogte vorig najaar. Beide problemen hebben gezorgd voor een vertraging van de planning van de laboratoria die hierdoor op hun beurt moeilijkheden hadden met het op tijd verwittigen van de betrokken landbouwers over het tijdstip waarop de staalname effectief ging doorgaan. Voor wat betreft het ter beschikbaar zijn van de perceelsgegevens is het zo dat, voor de nitraatresiducampagne van 2009, de gegevens over de betrokken percelen pas begin oktober konden overgemaakt worden aan de betrokken laboratoria. Hierdoor was het voor de laboratoria moeilijk om nog een volledige planning uit te werken voor alle staalnames

en vervolgens de landbouwers tijdig per brief te verwittigen van de datum waarop de staalname gepland was. Bovendien bleek in het begin van de staalnameperiode dat de grond heel hard was, door de aanhoudende droogte. Een staalname neemt hierdoor meer tijd in beslag, waardoor men niet altijd de geplande staalnames kon afwerken, en men deze staalnames op een andere dag terug moet inplannen. Om deze redenen hebben de laboratoria in bepaalde gevallen geen verwittiging per brief gestuurd, doch hebben ze getracht de landbouwers per telefoon te verwittigen. In bepaalde gevallen is het laboratorium er echter niet in geslaagd de betrokken landbouwer te verwittigen, met de nodige klachten tot gevolg.

De meeste klachten rond de nitraatresidustaalname zijn ontvangen na afloop van de staalnameperiode. Hierdoor is het niet langer mogelijk om het laboratorium te vragen om het perceel te herbemonsteren. Daarenboven stelt het Mestdecreet expliciet dat problemen rond de verwittiging van de datum van staalname, de geldigheid van het genomen staal niet aantasten. De klachten hieromtrent zijn dan ook in veel gevallen gegrond doch onopgelost en werden onder de ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' ondergebracht. In concreto zijn er 31 aantal klachten rond nitraatresidu, die allen ontvankelijk zijn. Hiervan zijn er 28 zonder meer gegrond, 1 ongegrond en 2 deels gegrond. Zowel de volledig gegronde als de deels gegronde klachten zijn echter allen onopgelost.

De overige ontvankelijke klachten die in 2009 bij de Mestbank ontvangen zijn, waren zeer divers en moeilijk in grote categorieën in te delen. Er kan van deze klachten net als vorig jaar geen beeld gevormd worden omdat het telkens om klachten gaat die nergens tijdens het afgelopen jaar een tweede maal werden geformuleerd. Zo bijvoorbeeld de klacht van een landbouwer die de bevindingen van de toezichthouders van de Mestbank opgenomen in het proces-verbaal betwist. Deze bevindingen hebben evenwel bijzondere bewijskracht aangezien het Mestdecreet dit voorziet. De klacht wordt dus als ongegrond afgesloten.

Een ander voorbeeld betreft de klacht van een mestverwerker die zijn ongenoegen uitte over het feit dat hij verscheidene maanden na het uitvoeren van een controle op zijn verwerkingsinstallatie nog steeds niet op de hoogte werd gesteld van het resultaat van deze controle. Na onderzoek blijkt dat de dienst handhaving van de Mestbank ten gevolge van gewijzigde prioriteiten de verwerking van de resultaten van deze controle had uitgesteld. Naar aanleiding hiervan werd aan de Mestbank de aanbeveling gegeven om in de toekomst bij gewijzigde prioriteiten er in de mate van het mogelijke voor te zorgen dat de reeds opgestarte controles worden afgewerkt of indien dit niet mogelijk is, men minstens de betrokkene hiervan verwittigt.

Hoewel de klachten inhoudelijk niet in grote categorieën onderverdeeld kunnen worden (met uitzondering van de nitraatresiduklachten), kan er voor het klachtenbeeld wel een duidelijk onderscheid gemaakt worden op basis van de ombudsnormen die geschonden werden. Opvallend is dat er bij de meerderheid van de resterende klachten, een schending van de ombudsnorm 'Deugdelijke correspondentie' werd vastgesteld. Ter illustratie de twee klachten in verband met het versturen per email door de Mestbank van de mesttransportoverzichten. In dit kader dienen mesttransporten steeds bij de Mestbank te worden nagemeld. Als dienst heeft de Mestbank een email verstuurd naar een aantal landbouwers om hen te duiden op het feit dat een aantal meldingen nog niet waren gebeurd en ze te verwittigen wat de gevolgen kunnen zijn. Evenwel werd deze mail verstuurd op basis van gegevens die verouderd waren, waardoor een aantal landbouwers deze mail onterecht kregen en uiteraard hierop slecht hebben gereageerd.

Verder bijvoorbeeld de klacht van een landbouwer die al een aantal keer een adreswijziging had doorgegeven aan de VLM. Deze wijziging werd echter niet onmiddellijk door de VLM uitgevoerd, waardoor de briefwisseling op het oude adres bleef toekomen tot groot

ongenoegen van de klager. Deze klacht is gegrond en werd ondertussen opgelost, de adresgegevens werden aangepast.

Ook bij de klachten in verband met de nitraatresidustaalname werd er een klacht ontvangen waarbij er een duidelijke schending van de ombudsnorm 'Deugdelijke correspondentie' kon worden vastgesteld. Het betrof meer bepaald een staalname waarbij het laboratorium niet tot 90 cm kon boren. Bij het verzenden van het analyseresultaat door het laboratorium werd hier echter onvoldoende aandacht aan besteed waardoor het voor de betrokken landbouwer niet duidelijk was dat er niet tot op 90 cm is geboord geworden. Naar aanleiding hiervan werd door de klachtendienst aan de Mestbank de aanbeveling gegeven om voor wat betreft de toekomstige staalnamecampagnes een standaardformulering op te maken die de betrokkene laboratoria in dergelijke gevallen dienen te gebruiken op hun briefwisseling naar de betrokken landbouwers.

Tenslotte ook het voorbeeld van de landbouwer die ontevreden was over het feit dat bij de communicatie van de Mestbank in verband met het dierregister, de verwijzing naar de website van de VLM te algemeen was en dus niet de onderverdeling naar de betreffende rubriek op de website vermeldde. Naar aanleiding van deze klacht werd aan de dienst communicatie de aanbeveling overgemaakt om bij de vermelding van de website ook telkens de rubriek aan te geven, zodat de info makkelijk kan worden terug gevonden op de website. Hiermee wordt nu rekening gehouden.

Verder merken we op dat een drietal klachten in 2009 verband hielden met een andere belangrijke ombudsnorm, zijnde de 'Correcte bejegening'. Als eerste voorbeeld kunnen we de klacht vermelden van de landbouwer die tot tweemaal toe per aangetekende zending aan de Mestbank vroeg om een uitstel van betaling van de geldboete omdat op basis van nieuw opgedoken gegevens de landbouwer meende dat de boete wel eens niet correct berekend was. Dat de Mestbank dit uitstel al dan niet wou verlenen, stond uiteraard los van het feit dat deze verzoeken minstens dienden beantwoord te worden. Nog een voorbeeld van schending van deze norm, betreft de klacht, die hierboven reeds werd vermeld, in verband met het niet (onmiddellijk) doorvoeren door de Mestbank van een meermaals gemelde adreswijziging.

3.3. Platteland

In totaal werden 16 klachten genoteerd over het thema Platteland. Alle klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheersovereenkomsten.

Zes van de ingediende klachten waren gegrond en allen zijn ze opgelost. Negen klachten waren ongegrond. Een klacht was onontvankelijk omdat er nog een beroepsprocedure hangende was.

Vijf van de gegronde klachten hadden betrekking op de laattijdige betaling van de vergoedingen. Bij deze klachten werden de ombudsnormen "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" geschonden. De schending lag in het feit dat de vergoedingen niet tijdig werden betaald. Deze klachten werden opgelost. De vergoedingen in kwestie werden betaald.

Een van de gegronde klachten had betrekking op het feit dat een bezwaar niet binnen een redelijke termijn werd behandeld (willig beroep). Bij deze klacht werden de ombudsnormen "redelijke behandeltermijn" en "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" geschonden. De schending lag in het feit dat:

- het bezwaar na een half jaar nog niet werd behandeld
- de VLM tussentijds niet aan de landbouwer heeft laten weten hoe ver het staat met de bezwaarbehandeling

- er geen duidelijke interne werkwijze was voor de bezwaarbehandeling en er geen termijnen waren afgesproken waarbinnen de bezwaren moeten behandeld worden.

Naar aanleiding van deze klacht werd een aanbeveling geformuleerd. Om de bezwaarbehandeling te optimaliseren, werd aan de betrokken dienst gevraagd om een interne procedure voor de behandeling van bezwaren uit te schrijven. De betrokken dienst heeft een interne procedure uitgewerkt. Deze procedure bevat ook de termijnen voor de behandeling van de bezwaren. De bezwaren worden nu binnen een redelijke termijn behandeld.

3.4. Landelijke Inrichting

Onder deze indeling in dit jaarverslag worden de inhoudelijke categorieën in verband met Landelijke Inrichting gegroepeerd met name Ruilverkaveling, Grondenbank, Natuurinrichting en de categorie "Andere".

In totaal werden 16 klachten geregistreerd met betrekking tot de Landelijke Inrichting waarvan 4 klachten onontvankelijk en 12 ontvankelijk werden verklaard. Van de 12 ontvankelijke klachten waren 9 klachten ongegrond, 2 klachten gegrond en 1 klacht was deels gegrond.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot de ruilverkavelingsprojecten werden 8 klachten ingediend. 3 van deze klachten werden onontvankelijk verklaard : twee klachten wegens het aanhangig zijn van een rechtsgeschil en één klacht was anoniem. Eén van deze onontvankelijke klachten werd door de VLM toch beantwoord maar buiten het klachtendecreet. Eén van de klachten m.b.t. ruilverkaveling is (deels) gegrond verklaard en opgelost. De andere klachten waren ongegrond.

In de categorie "*Andere klachten*" werden 4 klachten geregistreerd. Het betreft 4 klachten die kaderen binnen de sloop van waardevolle hoeses in Kieldrecht. Deze klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

Tenslotte werden in het kader van natuurinrichting 2 klachten ingediend. 1 klacht was onontvankelijk wegens een hangend rechtsgeschil. De andere klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

De deels gegronde klacht inzake *Ruilverkaveling* heeft betrekking op schade aangericht door het uitvoeren van werken in het kader van ruilverkavelingsprojecten aan het landschap, meer bepaald het kappen van bomen en de overlast die de ruilverkavelingswerken met zich kunnen meebrengen.

Door de klachtenbehandelaar werd geoordeeld dat bij de deels gegronde klacht de ombudsnorm "doeltreffende algemene informatieverstrekking" werd geschonden. Verzoeker beklagde zich over de overlast en de schade aan het landschap dat het ruilverkavelingsproject met zich meebrengt. Naar aanleiding van de klacht werd een wandeling georganiseerd met verzoekster in het projectgebied en werd meer uitleg verschaft over de redenen van ingrepen in het landschap en de uitvoering van de ruilverkavelingswerken zelf. Door afdoende uitleg te geven kon verzoekster zich wel vinden in de uitvoering van een ruilverkavelingsproject. De klacht werd opgelost.

De klachtenbehandelaar stelt voor dat bij de uitvoering van ruilverkavelingsprojecten zoveel mogelijk aandacht wordt besteed aan afdoende informatieverstrekking over de ingrepen in het landschap en de impact op de omgeving die de werken met zich mee kunnen brengen.

In het kader van de *Grondenbank* werden 2 klachten gegrond verklaard. In het eerste geval kon de klager de dossierbehandelaar tweemaal niet telefonisch bereiken. Na het achterlaten van zijn telefoonnummer met de vraag om terug te bellen, werd er nog geen contact opgenomen met de klager wat uiteindelijk resulteerde in een klacht. De andere klacht had betrekking op het raadplegen van gegevens in het Rijksregister. Ingevolge deze klacht wordt er gewerkt aan een verscherpte procedure met de nodige aandacht voor het verstrekken van informatie en het sensibiliseren van de gebruikers van het Rijksregister.

3.5. Algemene Diensten

Voor de Algemene Diensten werden 2 klachten geregistreerd. De eerste klacht werd gegrond verklaard en opgelost. Deze had betrekking op het publiceren van persoonsgegevens van deelnemers aan een prijsvraag op de website van de VLM. De gegevens werden onmiddellijk verwijderd en de klacht werd opgelost. In een aanbeveling werd duidelijk gesteld dat de VLM alles in het werk stelt om in haar dagelijkse werking de privacywetgeving na te leven. Aan alle leden van de redactieraad van de website werd gevraagd om de nodige waakzaamheid aan de dag te leggen bij het publiceren van documenten op de website en de reeds gepubliceerde documenten op de website hierop nog eens door te lichten.

Een tweede klacht had betrekking op het melden door een omwonende van geluidsoverlast vooral 's nachts mogelijks veroorzaakt door machines in het gebouw van de VLM. De klacht werd ontvankelijk doch ongegrond verklaard. Begin 2009 heeft de VLM door een onafhankelijke externe dienst voor technische controle geluidsmetingen laten uitvoeren. Uit het meetrapport blijkt dat voor zelfs het meest lawaaierige toestel dat slechts in werking treedt bij stroomonderbrekingen, het geluidsniveau ruimschoots voldoet aan de normen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en onmogelijk deze hinder kon veroorzaken.

4. Concrete realisaties en voorstellen

(Wat zijn de 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 de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling :

- derde bijeenkomst van het netwerk van klachtenbehandelaars en -coördinatoren in de Vlaamse overheid op 5 maart 2009 met als thema "Klachtenmanagement : naar de praktijk van de werkvloer". Het klachtenmanagement als een schakel in de klantentevredenheid en de kwaliteit van de dienstverlening. In de workshops kwamen de eigen praktijkervaringen aan bod vanuit diverse invalshoeken. Verder was er ruimte om werkafspraken tussen klachtenbehandelaars en de Ombudsdienst aan te kaarten.

- het vierde netwerk van klachtenbehandelaars en -coördinatoren in de Vlaamse overheid, feestelijke editie ter ere van 10 jaar Vlaamse Ombudsdienst dat op 26 november gehouden werd in het Vlaams Parlement. De klachtencoördinator van de VLM nam deel aan het panelgesprek met de Ombudsdienst en klachtenbehandelaars uit diverse organisaties waarbij de raakpunten en de verschillen in de eerstelijnsklachtenbehandeling werden besproken. Praktijkervaringen kwamen aan bod vanuit diverse invalshoeken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De procedure inzake klachtenbehandeling is niet ingrijpend gewijzigd in het afgelopen jaar.

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Milieumaatschappij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	24
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	25

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	19

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:	1
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:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	22
-----------------------------------	--------	----

	mail:	1
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	20
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

De klachten kunnen ingedeeld worden in volgende categorieën:

- Een groot deel van de klachten handelt over de gemeentelijke saneringsvergoeding die moet betaald worden aan de drinkwatermaatschappijen ook al heeft men een eigen waterwinning en neemt men geen water af van de drinkwatermaatschappij.
- Een ander deel betreft de uitbetaling van de premie voor een individuele behandelingsinstallatie van afvalwater. Deze premie bestaat uit een gemeentelijk en/of gewestelijk gedeelte.
- Het derde deel omvat een geheel van klachten die betrekking hebben op de invordering van de heffing, de berekeningsclaims, de hoogte van de heffing. Veelal zijn dit heffingsplichtigen wiens bezwaar eerder niet gegrond werd verklaard.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het klachtenbeeld van 2008 heeft zich versterkt in 2009. Er blijft een verwarring bestaan tussen de saneringsbijdrage, die betaald moet worden aan de drinkwatermaatschappijen voor het bij die drinkwatermaatschappij afgenomen leidingwater en de forfaitaire heffing voor wie een eigen waterwinning heeft. Bovendien moeten zij die geen water afnemen van de drinkwatermaatschappijen niettemin een gemeentelijke saneringsvergoeding betalen aan die drinkwatermaatschappij. Dit is voor de inzameling van het afvalwater.

Ook de lange uitbetalingstermijn van de gewestelijke premies voor de individuele behandelingsinstallatie van afvalwater is een weerkerende klacht. Het is voor de burger onduidelijk dat niet het Vlaamse Gewest op zich uitbetaalt, doch dat die subsidie wordt gestort aan de gemeente die vervolgens moet doorstorten aan de particulieren.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 subsidieregeling van de IBA's werd gewijzigd.

In de samenwerkingsovereenkomst 2008-2013 werd de procedure van de gewestelijke subsidie vereenvoudigd. Voortaan zal deze gewestelijke subsidie meegenomen worden in het bedrag dat de gemeente aan de particulieren betaalt. De gemeente zal dus de gewestelijke subsidie prefinancieren.

Wat het drinkwater betreft is er een besluit in de opmaak: Besluit van de Vlaamse Regering houdende bepalingen over het algemeen waterverkoopreglement, waarin de rechten en plichten van de drinkwatermaatschappijen en klanten, ook de eigen waterwinners, zullen geregeld worden. Dit zal bijdragen tot een grotere duidelijkheid met betrekking tot de waterfactuur. Het betreffende besluit moet nog voor goedkeuring worden voorgelegd aan de Vlaamse regering.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

JAARVERSLAG 2009

KLACHTENMANAGEMENT

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

A. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	355
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	342
	Onontvankelijk	13
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	2
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	2
	Beleid	1
	Geen VMW	7
Interne personeelsaangelegenheden		
Aantal klachten volgens de drager	Brief en fax	129
	E-Mail	89
	Telefoon	42
	webformulier	95

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	223
	Via kabinet	

	Via Vlaamse ombudsdienst	58
	Via provinciale directies	62
	Andere kanalen	12
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	14 dagen
	0-10 dagen	237
	> 10 dagen	118
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	34 dagen
	0-45 dagen	273
	Meer dan 45 dagen	80
	Nog geen definitieve beslissing	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond / deels gegrond	108
	Ongegrond	232
	Nog geen definitieve beslissing	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	102
	Deels opgelost	
	Onopgelost	6
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	28
	Te lange behandeltermijn	34
	Ontoereikende informatieverstrekking	14
	Onvoldoende bereikbaarheid	7
	Onheuse bejegening	18
	Andere	7

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 2 klachtendossiers over een verhoogd verbruik waarin er nog geen definitieve beslissing kon worden genomen.

B. FOLLOW-UP ACTIEPUNTEN 2009

Op basis van het klachtenbeeld in 2008 werden onderstaande actiepunten aangekondigd voor het jaar 2009:

*** Systematische en geautomatiseerde terugbetaling van betalingsoverschotten van de klanten (waar dit mogelijk is)**

De terugbetaling van betalingsoverschotten werd in 2009 geautomatiseerd, waardoor er hierover geen gegronde klachten meer werden genoteerd.

*** Specifieke opleiding van (nieuwe) klantendienstmedewerkers zodat zij de toepasselijke regelgeving correct kunnen toepassen en de vragen van klanten beter kunnen beantwoorden en opleiding voor de medewerkers van de technische diensten met het oog op een meer klantgerichte aanpak.**

Dit actiepunt zal hernomen worden in 2010..

*** Betere actieve informatieverstrekking aan de klanten (via facturen, folders, klantenmagazine).**

In 2009 werd de informatie op de VMW-website uitgebreid om zoveel als mogelijk te anticiperen op vragen van de klanten.

In het klantenmagazine werd meer aandacht besteed aan het wijzen op de water- en geldverspillende lekverliesproblematiek.

*** Overleg met de sociale huisvestingsmaatschappijen m.b.t. de problematiek van onbetaalde facturen en lekverlies op binnenleidingen in sociale huurwoningen .**

Het overleg met de sociale huisvestingsmaatschappijen aangaande onbetaalde facturen en lekken op de leidingen in sociale huurwoningen, leidde tot de beslissing dat onbetaalde waterfacturen enkel nog op de huurders zullen verhaald worden en niet op de eigenaars in de sociale huursector.

Ingeval van gemeenschappelijke aansluitingen zal de eigenaar van de aangesloten, wooneenheden wel aangesproken worden tot betaling. Ook in geval van lekverlies op de binnenleidingen waarbij er sprake is van nalatigheid bij het onderhoud van deze installaties door de eigenaar, of in geval van inbreuken op de bepalingen van het waterverkoopreglement aangaande de technische vereisten m.b.t. de binneninstallaties , kan desgevallend nog betaling worden gevorderd van de eigenaar.

*** Het maken van de nodige afspraken met de aannemers die in opdracht van VMW waterleidingswerken en straatherstellingen uitvoeren, eventueel aanpassen van de bestekbepalingen van deze werken.**

Dit actiepunt zal hernomen worden in 2010..

C. BESPREKING KLACHTENBEELD 2009

C.1. ADMINISTRATIEVE ZAKEN

Als meest voorkomende klachten kunnen vermeld worden:

- verhoogd verbruik (35 ongegrond – 6 gegrond – 2 nog niet afgehandeld)
- aanrekening van het verbruik van de nieuwe bewoners aan de vorige bewoners (niet-verwerkte verhuismeldingen) (22 ongegrond – 7 gegrond)
- aanrekening kosten (19 ongegrond – 3 gegrond)
- principiële bezwaren tegen de incorporatie van afvoerbijdragen in de waterprijs (14 ongegrond)
- principiële bezwaren tegen de aanrekening van een afvoerbijdrage voor de eigen waterwinners (11 ongegrond)
- principiële bezwaren tegen de tussentijdse facturatie (13 ongegrond)
- vertraging in de terugbetaling van compensaties (11 ongegrond – 15 gegrond)
- moeilijke telefonische bereikbaarheid door de overbelasting van de verschillende klantendiensten (7 gegrond)
- onvriendelijke medewerkers (4 ongegrond – 11 gegrond)
- onvoldoende of laattijdige informatie (4 ongegrond – 12 gegrond)
- berekening gratis verbruik (6 ongegrond – 3 gegrond)
- andere (35 ongegrond – 12 gegrond)

Nieuwe klachtencategorieën in 2009 waren: vertraging bij de betaling van compensaties en aanrekening van kosten

Vertraging bij de compensatiebetaling

Sociale vrijstellingen kunnen enkel automatisch verrekend worden in de drinkwaterfactuur wanneer het waterverbruik wordt gefactureerd aan de rechthebbende of zijn gezin.

De rechthebbenden, wonend in een pand met een gemeenschappelijke aansluiting, en dus niet-gefactureerden, werden door de VMW aangeschreven op basis van de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, met de vraag een aantal bijkomende persoonsgegevens mede te delen teneinde de betaling van de compensaties te kunnen uitvoeren.

Op deze informatiebrieven werd een behandeltermijn van acht weken aangekondigd. In de praktijk bleek deze termijn niet haalbaar .

De klachten over de vertraging in de afhandeling van deze dossiers werden als gegrond gekwalificeerd.

Aanrekening van kosten

In 2009 heeft de VMW extra aandacht besteed aan de “aanpassingen” die klanten aanbrengen op de installaties van VMW. Waar nodig werden deze ongeoorloofde ingrepen ongedaan gemaakt en de kosten hiervoor werden aan de klant aangerekend. Dit leidde tot enig ongenoegen bij verschillende klanten.

De klachten over de aanrekening werden als ongegrond gekwalificeerd omdat de facturatie terecht gebeurde. De informatie aan de klant omtrent dit gebeuren kon echter beter.

Na een bijsturing van de communicatie, noteerde de klachtendienst geen verdere klachten.

Het **algemeen klachtenbeeld** is in 2009 niet significant gewijzigd .

Omtrent de berekening van het gratis waterverbruik werden slechts drie gegronde klachten genoteerd. Het ging hier om verhuizingen waarbij in de eerste factuur op het nieuwe adres (nog) geen rekening werd gehouden met het aantal gedomicilieerden of om niet-beschikbaarheid van de rijksregistergegevens .

Klachten over een hoge verbruiksfactuur blijven aanhouden.

Slechts 6 klachten werden als gegronde gekwalificeerd.. De gegronde klachten gingen over hoge facturen als gevolg van een verborgen lekverlies (meestal) op ondergrondse leidingen waarvoor VMW voorziet in een herziening van de facturatie.

35 klachten waren ongegrond. Op een paar uitzonderingen na, betreft het hier gevallen van waterverlies via slecht werkende overdrukventielen 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

29 klanten meenden dat de VMW hun verhuizingsmelding niet correct had afgehandeld.

7 klachten waren gegronde . In deze dossiers werd de administratieve fout meteen rechtgezet..

22 klachten waren ongegrond. Het ging hier steeds om klanten die verhuisden zonder de VMW daarover op de gepaste wijze te informeren. Hierdoor werd er geen eindafrekening opgesteld en werden er verder facturen gestuurd m.b.t. het waterverbruik op het oude adres. Op iedere factuur wijst de VMW de klanten op deze regeling en toch nemen veel klanten het niet zo nauw wat de verhuismeldingen betreft.

De principiële bezwaren tegen de aanrekening van gemeentelijke afvoerbijdragen blijven aanhouden.

14 klanten hadden 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.

Ook de facturatie van de vergoeding voor eigen waterwinning, leverde 11 principiële bezwaren op.

Aangezien de VMW gebonden is door de toepasselijke regelgeving en de contractsbepalingen van de overeenkomsten die werden afgesloten met de betrokken gemeente of intercommunale, dienden deze principiële bezwaren 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. Nochtans brengt ook lozing van ongezuiverd water in de grachten een kost met zich mee dewelke dient te worden betaald .

13 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 driemaandelijkse facturen te verzenden, gevolgd door de jaarfactuur.

Deze handelswijze laat gespreide betalingen toe, hetgeen voor zeer veel klanten een welkome betaalwijze is nu het globaal factuurbedrag van de waterfacturen is gestegen door de aanrekening van bijdragen voor waterafvoer en –zuivering.

Aangezien de VMW de afvoer –en zuiveringsbijdragen driemaandelijks dient te storten aan Aquafin en aan de aangesloten gemeenten, zou het voor VMW economisch onverantwoord zijn al deze bedragen te prefinancieren.

Dergelijke prefinancieringskosten zouden gegarandeerd leiden tot een verhoging van de waterprijs en derhalve geenszins in het voordeel van de klanten zijn, die met het huidige systeem het voordeel hebben van een lager tarief en een gespreide betaling.

Alle klachten die een principieel bezwaar inhouden, werden als ongegrond gekwalificeerd.

De vernieuwing van de website en het daarbij horend groter aanbod van informatie, heeft de stelselmatige toename van het aantal telefonische oproepen niet kunnen afremmen.

Op bepaalde ogenblikken bleken de callcenters 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 7 klachten geregistreerd.

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

C.2 TECHNISCHE ZAKEN

Deze klachten handelen voornamelijk over;

- laattijdig of slecht stoepherstel (1 ongegrond – 8 gegrond)
- niet-verwittiging van onderbreking van de waterlevering (12 ongegrond – 2 gegrond)
- slechte waterkwaliteit (8 ongegrond)
- klantvriendelijkheid (6 gegrond)
- lange wachttijd aansluiting (7 ongegrond – 4 gegrond)
- hoge kostprijs aansluiting (5 ongegrond)
- te hoge of te lage druk (4 ongegrond – 2 gegrond)
- andere (21 ongegrond – 9 gegrond)

Het aantal klachten over slecht of laattijdig herstel van stoepen, opritten, enz.. na werken aan de waterleiding of huisaansluiting is gedaald van 15 in 2008 naar 9 in 2009.

14 klanten bekloegen zich over het feit dat zij geen verwittiging hadden gekregen van de afsluiting van de watertoevoer . 2 klachten hierover 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 2009 werden 8 klachten ingediend m.b.t. de kwaliteit van het drinkwater . 6 klachten hadden te maken met een verslechterde waterkwaliteit na een lek of na herstellingswerken.

De klachten over klantvriendelijkheid en het niet-naleven van afspraken waren voor het merendeel gegrond.

De uitvoering van een nieuwe aansluiting op de waterleiding werd door 16 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 4 gevallen was de redelijke aansluitingstermijn inderdaad overschreden . In de overige dossiers hadden de klanten onrealistische verwachtingen. Deze klachten waren ongegrond.

Klachten over te hoge of te lage druk zijn ook jaarlijks terug te vinden in het klachtenbeeld.

Wanneer de klant een woning bouwt op een grote hoogte en daardoor geconfronteerd met een verlaagde druk op de leiding, dient hij zelf voor een drukverhogingsinstallatie te zorgen.

Dergelijke klachten worden als ongegrond gekwalificeerd.

De gegronde klachten omtrent lage druk vereisen veelal de uitvoering van investeringswerken om definitief opgelost te raken.

De categorie “andere” klachten is gelijkaardig aan deze van de administratieve zaken en klachten over schade na uitvoering van werken, onvoldoende informatieverstrekking,

D. ACTIEPUNTEN VOOR 2010:

- Specifieke opleiding van (nieuwe) klantendienstmedewerkers zodat zij de toepasselijke regelgeving correct kunnen toepassen en de vragen van klanten beter kunnen beantwoorden en opleiding voor de medewerkers van de technische diensten met het oog op een meer klantgerichte aanpak.
- 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.
- Verbetering van de informatie aan de klanten door:
 - duidelijke informatie op de factuur m.b.t. aanzuivering van oudere onbetaalde facturen in het geval de jaarfactuur resulteert in een creditnota.
 - aanvulling van de facturen met een bijlage “rekeningoverzicht”.

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	69

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	68
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	19

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:	69
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	49
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	19

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	50
	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:	43
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	
Andere: IT-probleem	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.

Alle klachten die de VREG in 2009 ontving met betrekking tot haar werking hadden te maken met het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten aan eigenaars van zonnepanelen.

De overgrote meerderheid van de klachten (43 van de 50 gegronde en deels gegronde klachten) hadden te maken met de lange behandelingstermijn van aanvraagdossiers tot toekenning van groenestroomcertificaten, de vertraging bij de verwerking van wijzigingen in bestaande dossiers (vb. uitbreiding installatie, wijziging installatie,..) en de goedkeuring van de door de eigenaar van de installatie gemelde productie, met name wanneer deze productie buiten de verwachte marges ligt (als gevolg van foutieve vermeldingen op aanvraagformulieren, niet-melding aan de VREG van uitbreidingen van de installatie,...).

Vijf klachten hadden te maken met IT-problemen bij het online indienen van aanvragen voor de toekenning van groenestroomcertificaten (vragen tot bevestiging van de aanvraag kwamen terecht in de spamfilter van de aanvragers, daardoor konden deze hun aanvraag niet bevestigen en werd de aanvraag door de VREG als niet-ingediend beschouwd).

Twee klachten hadden specifiek te maken met de telefonische onbereikbaarheid van de medewerkers van de VREG die deze dossiers behandelden.

Negentien van de klachten met betrekking tot het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten aan eigenaars van zonnepanelen waren ongegrond.

Alle gegronde of deels gegronde klachten zijn ondertussen opgelost.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Zie ook antwoord op vraag 2.

De VREG kent sinds 2008 een achterstand bij de behandeling van de dossiers m.b.t. de toekenning van groenestroomcertificaten aan eigenaars van zonnepanelen. Deze achterstand is het gevolg van een exponentiële stijging van het aantal particulieren die zonnepanelen hebben laten installeren.

Door een aantal maatregelen (onder ander aanwerving extra personeelsleden, automatisatie van bepaalde proceshandelingen, invoering mogelijkheid online aanvraag,...) was begin maart 2009 deze achterstand grotendeels weggewerkt. Het einde van het contract van een aantal tijdelijke medewerkers, het feit dat er nog steeds veel papieren aanvragen ontvangen worden, en het nog steeds exponentieel toenemend aantal aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten voor zonnepanelen (vooral na de beslissing van de Vlaamse Regering om de steun voor elektriciteit uit zonnepanelen die geplaatst worden na 1 januari 2010 te verlagen van 450 euro naar 350 euro), heeft echter gezorgd voor opnieuw een grote achterstand in de loop van 2009.

Eerlijkheidshalve dient de VREG te melden dat er wellicht meer klachten tegen de VREG werden ingediend dan de 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 het mailadres certificatenbeheer@vreg.be. De individuele gegevens van deze klachten/vragen werden niet geregistreerd in het klachtenregister van de VREG, voorrang werd gegeven aan het behandelen ervan.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

De VREG heeft in 2009 veel tijd gestoken in het verbeteren van het proces met betrekking tot de behandeling van de dossiers m.b.t. de toekenning van groenestroomcertificaten aan eigenaars van zonnepanelen, en met name het wegwerken van de achterstand bij de behandeling van deze dossiers:

- Op personeelsvlak

De VREG had tot maart 2009 enkel een personeelsbudget voor één administratief personeelslid voor het behandelen en beheer van de dossiers van eigenaars van zonnepanelen. Begin 2009 betrof dat zo'n 15.000 dossiers. Aangezien deze situatie onhoudbaar was, stemde de Vlaamse Regering op 27 maart 2009 in met een uitbreiding van het personeelsplan van de VREG. Zo werd in de loop van 2009 een bijkomende administratieve medewerker aangetrokken voor de goedkeuring van de PV-dossiers en een informaticus die onder meer instaat voor de verdere automatisering van de toekenning van groenestroomcertificaten aan de eigenaars van zonnepanelen.

In de loop van 2009 werden ook verschillende tijdelijke medewerkers ingezet voor de behandeling van deze dossiers. In de zomermaanden juli, augustus en september werden ook telkens twee jobstudenten per maand ingezet bij de behandeling van deze dossiers.

Aangezien het aantal dossiers echter eind 2009 is opgelopen tot bijna 60.000 dossiers, vooral na de beslissing van de Vlaamse Regering midden 2009 om de steun voor elektriciteit uit zonnepanelen die geplaatst worden na 1 januari 2010 te verlagen van 450 euro naar 350 euro, is begin 2010 opnieuw een vraag gesteld aan de minister voor extra middelen zowel voor uitbreiding van het personeelsplan als voor de uitvoering van bijkomende automatisatieprojecten.

In april 2010 zal de organisatiestructuur van de VREG wijzigen. Daarbij is gekozen voor de creatie van een aparte cel voor de behandeling van de dossiers van de eigenaars van zonnepanelen. Deze cel zal nu ook geleid worden door een full-time leidinggevende, die moet zorgen voor de verdere verbetering en automatisatie van deze processen, de monitoring van de dossierbehandeling en de aansturing van de dossierbehandelaars.

- Op vlak van ICT – automatisering en verbetering van het proces

De VREG heeft sinds het begin geopteerd voor een ver doorgedreven automatisatie van het proces, met zo veel mogelijke automatische controles.

Het gehele proces van de goedkeuring van de aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten aan PV-eigenaars werd in 2009 onder de loep genomen en een aantal automatisatiemaatregelen werden genomen om de efficiëntie van de procedure voor de goedkeuring verder te verhogen en de goedkeuring zo te versnellen. Voor de uitvoering van deze automatisatieprojecten werd een bijkomende financiering vanuit het Energiefonds bekomen.

Aanvragen tot toekenning van groenestroomcertificaten kunnen sinds april 2009 ingediend worden via een online-aanvraagformulier. Deze dossiers worden automatisch gecontroleerd en worden, indien correct en volledig ingevuld, de dag nadien reeds goedgekeurd.

Een aantal controles en deelprocessen (onder meer de controle op de ingegeven productiemeterstanden en de schatting van meterstanden bij defect van de productiemeter) werden in 2009 verder op punt gesteld naar aanleiding van een aantal veel voorkomende klachten, zodat overbodige briefwisseling met PV-eigenaars wordt vermeden.

Zo wordt sinds eind 2009 aan de eigenaars van zonnepanelen gevraagd om het piekvermogen van hun installatie te melden. De opname van dit gegeven in het kader van de validatie van de door de eigenaar opgegeven meterstanden leidt tot een betere controle van de productiecijfers, en daardoor ook tot minder discussies met en klachten van eigenaars van zonnepanelen.

- Op het vlak van communicatie

De VREG zet sinds 1 september 2009, in samenwerking met de infolijn van de Vlaamse overheid, een extra team in voor het beantwoorden van alle telefonische vragen over zonnepanelen via het gratis telefoonnummer 1700. Zij kunnen via de aanlevering van een aantal scripts door de VREG en door inzage in de databank van de online aanvragen een groot deel van de telefoons in verband met de PV-dossiers adequaat en correct behandelen zonder naar de dossierbehandelaars van de VREG door te schakelen. Deze dossierbehandelaars hebben daardoor meer tijd om de dossiers zelf te behandelen.

Er is sinds september 2009 ook een specifieke website www.vreg.be/zonnepanelen waarop antwoorden gevonden kunnen worden op de meest gestelde vragen over het installeren van zonnepanelen en het verkrijgen van groenestroomcertificaten voor zonnepanelen in Vlaanderen.

Voor 2010 zijn verdere automatisatieprojecten vooropgesteld: zo wordt o.a. ingezet op de ontwikkeling van een online melding en verwerking van uitbreidingen van installaties.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: MOW - Afdeling Geotechniek

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:	

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:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
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:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

2 gegronde klachten

1 opgeloste

1 deels opgeloste => juridische dienst doet verdere afwerking

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De 2 klachten omvatten het beschadigen van eigendom tijdens het uitvoeren van geotechnische proeven.

Dit zijn echter niet te mijden incidenten, dus ook niet te mijden klachten.

Meestal is de oplossing een financiële vergoeding.

Bij 1 van de 2 klachten is deze vergoeding nog een discussie punt dat verder door de juridische dienst wordt 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009
over uw klachtenmanagement**

naam van uw dienst: Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	78

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	78
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	5,63

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:	78
---------------------------------------	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	39
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	35

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	40
	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:	2
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	26
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	37
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	9
Respect voor de persoonlijke 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:	70
	telefoon:	4
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	74
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd	2
	andere kanalen:	2

Burger = klant 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.

DAB LOODSWEZEN

Het merendeel van de klachten gaat over aangerekende kosten, immobilisatievergoedingen, die voortvloeien uit het laattijdige wijzigen van de loodsbestellingen,...

Een deel daarvan is echter ongegrond en aan de klant wordt dan ook de reden toegelicht waarom deze kosten werden aangerekend. Vaak zijn de klanten niet op de hoogte van de gegevens die geleid hebben tot de aangerekende kost. Dit bv. in het geval dat de gezagvoerder van het schip een loodsbestelling laattijdig wijzigt. De klant ziet dit dan pas wanneer hij een factuur van de loodsprestatie ontvangt.

Een deel daarvan is echter te wijten aan foutieve input van gegevens, wat wordt weerspiegeld in de facturatie. Deze facturen werden na onderzoek opgelost door een creditnota. Deze zijn opgenomen als gegronde klachten. Ten opzichte van het totaal aantal facturen, die jaarlijks worden opgemaakt (ongeveer 41276), is het aantal echter te verwaarlozen en werken de diensten met een extreem kleine foutenmarge.

Klachten over de dienstverlening "an sich" zijn minimaal. Ook over mogelijke vertragingen zijn de klachten miniem.

Het aantal klachten (70) is relatief gering aangezien ongeveer 100 000 beloodsingen per jaar worden uitgevoerd. Het Loodswezen voert samen met MDK een sterk commercieel beleid, in die zin dat geregeld bezoeken met klanten worden gepland, waarbij wordt gepeild naar de tevredenheid over de dienstverlening. Alle klachten worden vrij snel beantwoord (gemiddelde van 5,6 dagen; zaterdag en zondagen meegeteld).

DAB VLOOT

- Tijdigheid en beschikbaarheid veerboot (3 deels gegrond, 1 gegrond – actieve dienstverlening)
- Vriendelijkheid bemanning (1 deels gegrond – correcte bejegening)
- Huisstijl (1 ongegronde klacht)

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

DAB LOODSWEZEN

Zie de vorige vraag .

DAB VLOOT

Alle klachten hadden betrekking op de veren op de Schelde en het Kanaal Gent – Terneuzen. In het algemeen blijkt een behoefte van de gebruiker naar een meer actieve informatievoorziening vanuit VLOOT over de afvaarten, de uitval door weersomstandigheden of panne, ...

AFDELING KUST

- Klacht omtrent uitbating van de EVBA Westhinder :

De infrastructuur en het kwaliteitsniveau van deze jachthaven wordt aangeklaagd. Gelet op het feit dat dit om een relatief jonge jachtclub gaat en de realisatie van de onthaalinfrastructuur begin 2010 zou starten wordt aan deze klacht verholpen.

AFDELING SCHEEPVAARTBEGELEIDING

Geen 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?

DAB LOODSWEZEN

Concrete realisatie 2009: Automatisering van de klachten en implementatie in het LIS.

Sinds 1 juni wordt alles elektronisch (LIS) ingevoerd en opgevolgd. Dit heeft tot gevolg dat alles sneller kan opgevolgd en bijgestuurd worden. Het management kan ten allen tijde de klachtregistratie opvolgen. Alle documenten, mails inbegrepen, worden in het LIS ingevoerd. Op termijn zal het mogelijk zijn verbeteracties, die voortvloeien uit klachten, te bundelen en op te volgen, waardoor het dus eenvoudiger zal zijn aan klachtenMANAGEMENT te doen!

DAB VLOOT

1. Naar aanleiding van de klantentevredenheidsbevraging van de veergebruikers werd een project opgezet waarbij de informatievoorziening rond de veerdiensten wordt herzien.
2. Het project Meulestedeburg van het agentschap Wegen en Verkeer wordt van nabij opgevolgd, opdat VLOOT kan beslissen eventueel een extra veer in te leggen ten behoeve van omleidingsverkeer.
3. Waar nodig wordt extra informatie verspreid via de elektronische meldingspanelen.

AFDELING KUST

Het kwaliteitsniveau van de jachthavenexploitaties en de dienstverlening naar de klachten toe zal van

dichtbij opgevolgd worden.

Essentieel zijn het in kaart brengen van de klanten en regelmatig peilen naar hun verwachtingspatroon en tevredenheid.

De continuïteit van de dienstverlening dient verzekerd te worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

DAB LOODSWEZEN

Inzake procedure is er niets fundamenteels veranderd, maar wel met betrekking tot de registratie van de klachten en de opvolging ervan. Zoals reeds gesteld hierboven worden de klachten nu automatisch geregistreerd en opgevolgd.

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 kern. De bevraging is minder voor operationele entiteiten geschreven. Zo lijkt een bevraging naar het gemiddeld aantal dagen bij de afhandeling sterk afhankelijk van het soort organisatie. Voor bepaalde organisaties kan het zijn dat 5 dagen veel is, terwijl dit voor een andere juist een goede prestatie is.

Het zou wenselijk zijn de vraag naar concrete realisaties en voorstellen meer gedetailleerd uit te werken.

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking

begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009
over uw klachtenmanagement**

Agentschap Wegen en Verkeer

10 februari 2010

1. Cijfergegevens

		Aantal
Totaal aantal klachten		236
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	188
	Meer dan 45 dagen:	40
	Gemiddelde:	49,9%
Aantal onontvankelijke klachten:		6
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 aanhanging:	0
	Kennelijk ongegrond:	2
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	4
	Interne personeelsaangelegenheden:	0
Aantal ontvankelijke klachten		230
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond:	139
	Deels gegrond:	23
	Ongegrond:	74
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost:	149
	Deels opgelost:	0
	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:	13
Te lange behandeltermijn:	54
Ontoereikende informatieverstrekking:	11
Onvoldoende bereikbaarheid:	3
Onheuse bejegening:	10
Andere:	71

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:	135
	Mail:	90
	Telefoon:	8
	Fax:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	139
	Via Vlaamse ombudsdienst:	54
	Via georganiseerd:	28
	Andere kanalen:	15

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Oorzaak	Aantal
Afvoerstelsel	8
Andere	7
Beplantingen	2
Bereikbaarheid	2
Communicatie	6
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1
Facturen	1
Fietspaden	9
Gevaarlijke punten	5
Horizontale signalisatie	1
Investeringsprogramma	1
Kruispunten	17
Kunstwerken	5
Luchthavens	1
Milieubeheer	9
Netheid	4
Onbemande camera's	1
Onderhoudsprogramma	1
Openbare verlichting	27
Oversteekplaats	3
Parkeren	2
Toestand van de wegen	40
vangrails	1
Vergunningen en adviezen	3
Verkeersgebeuren	2
Verkeersinrichting	62
Verticale signalisatie	4
Wegeniswerken	10
Winterdienst	1

Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

Oorzaak	Gegronnd	Deels Gegronnd	Ongegronnd
Afvoerstelsel	7	1	
Andere	4	1	2
Beplantingen	1	0	1
Bereikbaarheid	1		1
Communicatie	2	3	1
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1		
Facturen	1		
Fietspaden	6	2	1
Gevaarlijke punten	5		
Horizontale signalisatie	1		
Investeringsprogramma	1		
Kruispunten	12	3	2
Kunstwerken	3	2	0
Luchthavens	1		
Milieubeheer	6	3	
Netheid	2	1	1
Onbemande camera's	1		
Onderhoudsprogramma	1		
Openbare verlichting	27		
Oversteekplaats	2	1	
Parkeren	2		
Toestand van de wegen	35	2	3
Vangrails	1		
Vergunningen en Adviezen	3		
Verkeersgebeuren	2		
Verkeersinrichting	2		60
Verticale signalisatie	4		0
Wegeniswerken	4	4	2
Winterdienst	1		

Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten

Oorzaak	Opgelost	Deels opgelost	In Behandeling
Afvoerstelsel	8		
Andere	7		
Beplantingen	2		
Bereikbaarheid	2		
Communicatie	6		
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1		
Facturen	1		
Fietspaden	6		3
Gevaarlijke punten	5		
Horizontale signalisatie	1		
Investeringsprogramma	1		
Kruispunten	16		1
Kunstwerken	5		
Luchthavens	1		
Milieubeheer	6		3
Netheid	4		
Onbemande camera's	1		
Onderhoudsprogramma	1		
Openbare verlichting	26		1
Oversteekplaats	2		1
Parkeren	2		1
Toestand van de wegen	38	1	2
Vangrails	1		
Vergunningen en Adviezen	3		
Verkeersgebeuren	1		1
Verkeersinrichting	62		
Verticale signalisatie	4		
Wegeniswerken	9	1	1
Winterdienst	1		

Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Afvoerstelsel	Te lange behandeltermijn	5
	Andere	3
Andere	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Onheuse bejegening	1
	Andere	4
Beplantingen	Onheuse bejegening	1
	Andere	1
Bereikbaarheid	Niet-correcte beslissing	1
	Andere	1
Communicatie	Ontoereikende informatieverstrekking	5
	Onheuse bejegening	1
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	Onheuse bejegening	1
Facturen	Te lange behandeltermijn	1
Fietspaden	Te lange behandeltermijn	3
	Andere	6
Gevaarlijke punten	Niet-correcte beslissing	1
	Onheuse bejegening	1
	Andere	3
Horizontale signalisatie	Andere	1
Investeringsprogramma	Niet-correcte beslissing	1
Kruispunten	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	11
Kunstwerken	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Andere	3
Luchthavens	Andere	1
Milieubeheer	Te lange behandeltermijn	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	1
	Andere	4
Netheid	Te lange behandeltermijn	2
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

Onbemande camera's	Te lange behandeltermijn	1
Onderhoudsprogramma	Te lange behandeltermijn	1
Openbare verlichting	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	11
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Andere	11
Oversteekplaats	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	1
Parkeren	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
Toestand van de wegen	Te lange behandeltermijn	14
	Onheuse bejegening	3
	Andere	23
Vangrails	Te lange behandeltermijn	1
Vergunningen en Adviezen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Verkeersgebeuren	Andere	2
Verkeersinformatie	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	1
Verkeersinrichting	Niet-correcte beslissing	60
	Te lange behandeltermijn	2
Verticale signalisatie	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	3
Wegeniswerken	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	5
Winterdienst	Te lange behandeltermijn	1

3. Klachtenbeeld 2009

Procedure, bespreking en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Algemeen

Binnen het agentschap werden bijzondere inspanningen gedaan voor een degelijk klachten- en meldingenmanagement. Klachten- en meldingenmanagement krijgen meer en meer een belangrijkere plaats in het totaalbeleid van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Gelet op het steeds groeiende belang binnen het Agentschap voor de behandeling, oplossing en aanpak van acties en verwijzend naar de ISO 9001:2008 norm zijn meldingen- en klachtenbehandeling één van de belangrijkste eisen binnen AWV voor een kwaliteitsvol klachtenmanagement.

Opleiding

Het agentschap organiseerde dit jaar opnieuw een reeks trainingen onder het motto “Samen overweg met klachten”.

In een eerste fase werd een traject uitgewerkt waarbij de leidinggevenden uitgebreid met de administratieve leidinggevenden een tweedaagse opleiding volgden rond klachtenbehandeling en coaching in klachtenbehandeling.

In een tweede fase kwamen de wegentoezichters en werfcontroleurs aan bod.

Op basis van voorgesprekken en projectvergaderingen konden de trainingen op maat uitgewerkt worden die waren gebaseerd op echte en relevante cases binnen AWV .

Binnen AWV is er nog steeds een algemene noodzaak om op een efficiënte en effectieve wijze te kunnen beantwoorden aan de eisen van al onze klanten, burgers /weggebruikers, met name iedereen die met het agentschap Wegen en Verkeer in contact komt.

Registratie en opvolging

Klachten en “eerstelijns”meldingen worden degelijk herkend en erkend als dusdanig geregistreerd en opgevolgd.

Klachten die als geen echte klachten worden beoordeeld worden binnen het Agentschap geregistreerd als “meldingen” en krijgen de vereiste dienstverlening.

Die meldingen worden overeenkomstig de ISO-procedure:

- geregistreerd,
- een dossier aangelegd,
- een klachtenbehandelaar aangeduid die inhoudelijk het probleem/knelpunt onderzoekt
- een ontvangstmelding verstuurd naar de melder/klager,
- al dan niet overgegaan tot herstelling of aanbieden van een oplossing,
- bij negatief antwoord, duidelijke motivatie waarom niet kan ingegaan worden op de vraag/melding,
- nauwlettend toezicht op uitvoering van beloofde en noodzakelijke herstelling/ingreep, om kwalitatief resultaat te bereiken.

Pas wanneer een melding / klacht volledig kwalitatief hersteld is of, bij ongegronde /niet te herstellen klachten/meldingen, een degelijk onderbouwd antwoord gegeven werd, wordt het dossier afgesloten.

Het programma “klachten- en meldingenregistratie” dat in alle afdelingen binnen AWV wordt

toegepast voor het registreren van alle meldingen/klachten die via verschillende kanalen binnenkomen worden efficiënt toegepast.

Het toenemende aantal geregistreerde meldingen wijst op een groot aantal klantencontacten en op een degelijk uitgebouwd registratiesysteem zoals het Klachtendecreet voorschrijft.

Zoals hierboven aangehaald wordt het verloop van een melding/klacht vanaf de datum van ontvangst/registratie zowel administratief als technisch uitermate strikt en intensief opgevolgd waardoor het Klachten- en Meldingenmanagement binnen AWV een kwalitatieve dienstverlening biedt aan zijn klanten/burgers.

In de loop van het jaar startte AWV met de website www.meldpuntwegen.be. Hier kan de weggebruiker op een gestructureerde wijze terecht met zijn vragen, klachten of meldingen over allerlei problemen, knelpunten of potentieel gevaarlijke verkeerssituaties die een dringende tussenkomst vereisen. Deze meldingen worden automatisch doorgegeven aan de bevoegde wegbeheerder (Gewest, Steden en Gemeenten).

Knelpunten op fietspaden kunnen zoals steeds gemeld worden via het Meldpunt Fietspaden.

Aanbevelingen Ombudsman

Er werd rekening gehouden met de Aanbevelingen 2008-26 (blz 215 verslag ombudsman)

De geluidskaarten voor wegverkeer zijn op 27 maart 2009 goedgekeurd op de Vlaamse Regering en te bezichtigen op de website www.wegen.vlaanderen.be/documenten/geluidskaarten/. Als tweede actie ter uitvoering van de Europese richtlijn Omgevingslawaaai 2002/49/EG is een ontwerp actieplan Wegverkeerslawaaai opgemaakt. Op 23 oktober 2009 heeft de Vlaamse Regering hiervan kennisgenomen.

Belangrijkste acties voor AWV uit het actieplan voor de komende jaren:

- Op de meest belaste locaties wordt aan een versneld tempo geluidsschermen voorzien en lawaaierige wegdekken heraangelegd (maatregel sinds 2009):
 - Geluidsschermen - planmatig: er wordt momenteel een prioriteitenlijst opgemaakt van de meest belaste woonzones aan de hand van de resultaten uit de geluidskaarten
 - Heraanleg lawaaierige wegverhardingen - planmatig: De geluidskarakteristieken van alle belangrijke wegen zal in kaart worden gebracht (via metingen) => lokaliseren van de lawaaierige wegverhardingen
- Er wordt doorgaans voor stille varianten in de wegdekbekleding gekozen (maatregel die al bestaat)
- AWV zal de komende jaren de al aanwezige kennis over geluidsvriendelijke wegdekken verder uitdiepen:
 - Volgend jaar worden enkele proefvakken aangelegd met stille wegverhardingen (die nu nog niet worden toegepast in Vlaanderen), nl. dunne dichte bitumineuze toplagen. De aspecten geluid – stroefheid – langsvlakheid – spoorvorming - ... worden onderzocht aan de hand van metingen
 - AWV volgt de ontwikkeling van nieuwe stille wegverhardingen van nabij op

Andere maatregelen die verder onderzocht worden (buiten of gedeeltelijk de bevoegdheid van AWV):

- ruimtelijke ordening: voldoende rekening houden met geluidsaspecten bij ruimtelijke planning
- lawaaibestrijding aan de bron: zie hoger => wegverhardingen
- selectie van stillere bronnen: stillere banden en voertuigen
- vermindering van de geluidsoverdracht: zie hoger geluidsschermen
- isolatiemaatregelen bij de ontvanger
- regelgevende of economische maatregelen of stimulansen
- verkeersplanning

[Aanvulling betreffende blz 206 verslag ombudsman](#)

Bij klachten over geluidshinder door wegverkeer worden meestal geluidsmetingen uitgevoerd. Normaal gezien worden de metingen uitgevoerd binnen de 2 à 6 maanden na aanvraag. In uitzonderlijke gevallen duurt het bijna een jaar vooraleer de metingen worden uitgevoerd.

Redenen waarom het soms langer duurt:

- er dient rekening te worden gehouden met de weersomstandigheden: het mag niet regenen, max. windsnelheid van 5 m/s, juiste windrichting (meewind)
- in dit geval bij het appartementsgebouw in Borgerhout: er moesten verschillende afspraken gemaakt worden met de bewoners omdat er toegang tot de terrassen moest verkregen worden
- juli en augustus wordt er niet gemeten: er is dan een ander verkeersaanbod dan in de overige maanden

Maatregelen voor dit specifieke geval: staat al beschreven in het jaarverslag

Maatregelen algemeen – wegverhardingen enz.: zie antwoord hierboven => actieplan

[Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008](#)

["Aanbeveling 2007-24: De Vlaamse Overheid, en met name het Agentschap Wegen en Verkeer, moet structureel sneller optreden bij technische defecten die tot gevaarlijke of heel hinderlijke situaties kunnen leiden."](#)

1. Algemeen:

Defecten aan verkeerslichten en verlichting worden steeds gemeld aan de permanente wachtdienst van EMG en EMA. Deze wachtdienst is dag en nacht, 7 dagen op 7 bereikbaar.

Wanneer het gaat om een dringend defect wordt de onderhoudsaannemer verwittigd. Deze moet conform het onderhoudsbestek, binnen de drie uur ter plaatse zijn. De installatie moet ten laatste zes uur na de oproep tijdelijk hersteld zijn. Binnen de twee werkdagen dient de installatie definitief hersteld te zijn.

Binnen de cel onderhoud wegen van de afdeling Elektriciteit en Mechanica Gent wordt dit proces via een maandelijkse cockpit opgevolgd. De cockpit kleurt groen wanneer 85 % van de dringende oproepen aan bovenstaande eisen voldoen. Opmerking: de cockpit voor "het binnen de zes uur na oproep tijdig hersteld zijn" van de installaties, haalde in 2008 gemiddeld 93 % en kwam nooit onder de 90 % .

2. Om nog sneller en zo adequaat mogelijk in te spelen op technische defecten wordt binnen AWV een actie getroffen vervat in de persoonlijke doelstellingen 2008 van celhoofden, districtschefs en toezichthoudend personeel, enz.

Vastgestelde defecten moeten binnen de kortst mogelijke tijd verholpen worden. Na het geven van de opdracht (aan EMA-EMG) moet de verantwoordelijke wegbeheerder met name de wegenafdelingen, controleren of /en hoe vlug een defect verholpen is. Indien een gebrek gemeld wordt aan EMA-EMG moet de wegenafdeling zo vlug mogelijk een passend antwoord geven aan de melder.

Beloofde herstellingen moeten opgevolgd worden via listings met een eindinventarisatie per cel en resultaten per district.

Bespreking klachtenbeeld 2009

In 2009 werden binnen AWV 236 geregistreerde tweedelijnsklachten behandeld. Het aantal geregistreerde klachten bleef ongeveer status-quo t.o.v. 2009 (241)

Overzicht per afdeling:

Wegen en Verkeer Antwerpen :	21 klachten
Wegen en Verkeer Limburg :	11 klachten
Wegen en Verkeer West-Vlaanderen :	20 klachten
Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen :	20 klachten
Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant:	120 klachten
Elektriciteit en Mechanica Antwerpen :	31 klachten
Elektriciteit en Mechanica Gent :	13 klachten

Totaal : 236 klachten

Een stijging ivm de verkeersinrichting heeft te maken met een eerder eenmalig voorkomend feit, namelijk het sluiten van een middenberm langs de N25 in Oud-Heverlee bij Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant. 60 klachten die in deze afdeling binnenkwamen gingen over datzelfde feit. Dit verklaart ook dat in 2009 het aantal klachten met betrekking tot de verkeersinrichting het hoogst is. Het sluiten van de middenberm was echter een logische stap in de ontwikkeling van een veilige weginfrastructuur. Gezien de categorisering van de N25 als primaire weg type II in het ruimtelijk structuurplan Vlaanderen en het hieruit volgende 2 X 2 wegprofiel met ontdubbelde middenberm, is het voorzien van doorsteken doorheen deze middenberm een niet toegepaste en ongewenste maatregel. Op vraag van verschillende bevoegde overheidsinstanties, zoals politiezone Dijleland, de gemeente Oud-Heverlee en de bovenstaande categorisering is geoordeeld over de ganse lengte de middenberm te sluiten.

Wanneer men deze 60 ongegronde klachten herleidt tot één klacht blijven er globaal voor het ganse agentschap nog 170 ontvankelijke klachten over, wat een lichte stijging van het aantal inhoudt ten opzichte van 2008.

Een belangrijke vaststelling per inhoudelijke categorie van de klachten is dat het aantal klachten over de toestand van de wegen toegenomen is in 2009 (40) tegenover 15 in 2008.

Het aantal klachten ivm wegeniswerken bedraagt nog (10) klachten tegenover (110) in 2008. Het aantal klachten over fietspaden bleef status-quo (9).

Opmerkelijk is de toename van klachten in verband met defecte wegverlichting (27) in 2009 tegenover (12) in 2008.

Als we naar het totale klachten- en meldingen beeld 2009 kijken, zien we wel een toename van meldingen in verband met defecte wegverlichting. Deze toename is te wijten aan een leveringsprobleem van een bepaald type lampen nl. natrium lagedruk lampen. Deze lampen worden voornamelijk gebruikt op autosnelwegen en voor bepaalde installaties langs gewestwegen. Door het leveringsprobleem heeft het cyclisch onderhoud achterstand opgelopen. Bij een normaal cyclisch onderhoud worden alle verlichtingsinstallaties, in het beheer van de Vlaamse overheid, onderhouden. Elke vier maanden worden de installaties bezocht en worden de defecte lampen vervangen. Door het leveringsprobleem van de lampen kon het cyclisch onderhoud niet doorgaan, waardoor er op een bepaald moment meer verlichtingsinstallaties defect waren dan normaal. Nadat de lampen geleverd werden, werd een prioriteitenlijst opgesteld van verlichtingsinstallaties die het eerst hersteld moesten worden. Pas daarna kon het gewone cyclisch onderhoud terug opgestart worden.

Om dit probleem te voorkomen zou er vroeger kunnen aanbesteed worden, terwijl dit bestek voldoende op tijd aanbesteed was maar door omstandigheden (IF) niet tijdig vastgelegd.

Eerstelijnsklachten(meldingen)

Het feit dat het Agentschap sinds het invoeren van de klachten- en meldingenprocedure volgens de ISO 9001:2008 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 eerstelijnsklachten (meldingen), verklaart het geringe aantal werkelijke “tweedelijns” klachten.

Daarenboven draagt het efficiënt registratie- en opvolgingsbeleid van “eerstelijns- meldingen binnen de afdelingen van AWV, de preventieve controles, het alert en deskundig ingrijpen bij het vaststellen van schade om ergere hinder te voorkomen er eveneens toe bij dat klachten in de ware betekenis van het woord eerder gering blijven.

Zoals eerder vermeld kunnen gebreken aan de toestand van de weg (gaten, verzakkingen, ophopingen, scheuren, ...), hindernissen op de weg (glasresten, zwerfvuil, ...) en problemen met signalisatie (verkeersborden, wegmarkeringen, verkeerslichten, ...). potentieel gevaarlijke verkeerssituaties die een dringende tussenkomst vereisen, knelpunten op fietspaden, enz gemeld worden via verschillende kanalen aan de territoriale afdelingen van AWV.

Al deze geregistreerde eerstelijnsmeldingen zijn vervat in bijgevoegd rapport 2009 dat een totaal overzicht geeft van **32.410 meldingen**, met een duidelijke omschrijving van de aard van de meldingen/klachten en een overzicht van de top 10.

De Commissie Communicatie werkte efficiënt en bracht de weggebruikers via de meest diverse kanalen tijdig op de hoogte van uit te voeren wegenwerken zorgde er eveneens voor dat de weggebruikers ook als dusdanig op de hoogte waren van de bijhorende wegomleggingen.

Tijdens stafvergaderingen en districtsvergaderingen, alsook tijdens de vergaderingen van de Commissie ISO 9001-2008 wordt de opvolging van klachten en meldingen besproken. In de Commissie ISO 9001-2008 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 de burger en het volledige klachten- en meldingenmanagement ten goede komen. (certificatie ISO 9001-2008 kwaliteitsnorm, klachten- en meldingenopleidingen, instructies over klantvriendelijk brieven schrijven, efficiënte en effectieve opvolging via diverse applicaties en werkgroepen, klantentevredenheidsenquêtes op niveau AWV en afdelingsniveau, ...) .

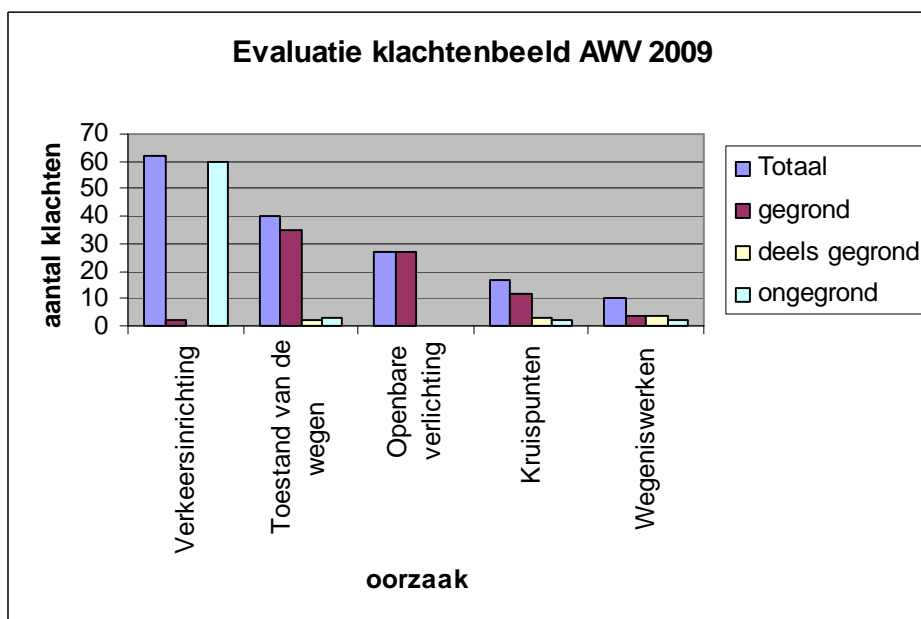
In 2009 startte het Agentschap Wegen en Verkeer met een nieuw initiatief dat op 14 mei 2009 operationeel werd nl. de webapplicatie ‘Meldpunt Wegen’ waarbij de burger in vier eenvoudige stappen eventuele gebreken aan de weginfrastructuur kan melden. Deze meldingen worden na registratie automatisch doorgegeven aan de bevoegde wegbeheerder (Gewest, Steden en Gemeenten) die de gesignaleerde problemen zo spoedig mogelijk onderzoeken en/of oplossen. Het uiteindelijke resultaat wordt op een gestructureerde manier meegedeeld aan de melder.

Onophoudelijk streeft AWV naar verbeteringen in haar dienstverlening.
Het Meldpunt Wegen werd op verschillende manieren gepromoot:

- Via verschillende pers kanalen (televisie, kranten) bij de online publicatie van de applicatie op 14 mei 2009
- Via een hiervoor ontwikkeld drieluik brochure met de bedoeling burgers attent te maken op het bestaan van dit meldpunt en het nut ervan. Deze informatiefolder, waarin ook naar het bestaan van de Vlaamse Wegentelefoon werd verwezen, werd naar alle Infozuilen van de Vlaamse overheid, gemeentehuizen en bibliotheken gestuurd met de vraag deze te verspreiden aan al hun kanalen, hun contactpersonen en de bezoekers van hun gebouwen.
- Via hyperlinks en banners op toegepaste websites
- Via demonstraties en lezingen bv. Netwerk Klachtenmanagement (5 maart 2009,...) AWV kennisdag (1 april 2009), AGIV trefdag (20 november 2009)
- Via de Vlaamse infolijn
- In nauwe samenwerking met de Vereniging van Steden en Gemeenten (VVSG) om ook de dienstverlening uit te breiden naar gemeentewegen toe.

Evaluatie klachtenbeeld 2009

Oorzaak	Totaal	gegrond	deels gegrond	ongegrond
Verkeersinrichting	62	2	0	60
Toestand van de wegen	40	35	2	3
Openbare verlichting	27	27	0	0
Kruispunten	17	12	3	2
Wegeniswerken	10	4	4	2
totaal	156	80	9	67



Zoals in de bespreking van het klachtenbeeld 2009 werd gemeld, is er een positieve evolutie te constateren 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 AWV in 2009 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 zoals 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.

Klachten betreffende wegwerkzaamheden zijn afgenomen t.o.v. 2008. De "minder hindermaatregelen" en betere coördinatie van de wegwerkzaamheden in Vlaanderen via het Coördinatiepunt Wegenwerken (CPW) hebben een positief resultaat. Goed geïnformeerde weggebruikers geven immers aanleiding tot minder klachten. Via de website www.wegenwerken.be kan iedereen de nodige informatie verkrijgen over de geplande wegenwerken.

Het hoogste aantal klachten/meldingen, 1.384 in totaal gaan over de toestand van het wegdek.

Wat het onderhoud van de wegen betreft, het opsporen van gebreken door preventieve acties en om structurele duurzame herstellingen te realiseren is het Agentschap afhankelijk van voldoende budgettaire middelen om tijdig en op een efficiënte wijze te reageren.

Het aanhoudende winterweer en het veelvuldig zoutstrooien tijdens 2009 veroorzaakte veel schade aan de wegen en het milieu. Het neemt echter niet weg dat gedurende gans het jaar, heel veel inspanningen geleverd worden door het personeel om elke melding over de toestand van het wegdek, te registreren, te onderzoeken en onmiddellijk het nodige te doen om over te gaan tot de nodige herstellingen.

Structureel zullen er echter meer investeringen moeten voorzien worden voor het duurzaam onderhoud van de wegen in Vlaanderen, temeer omdat ook de overgedragen provinciewegen moeten onderhouden worden door het Agentschap Wegen en Verkeer.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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

Geen

Wegen en verkeer West Vlaanderen

1. Voorlopige herstelling met gietasfalt eerste week februari. (kon wegens aanhoudende vriesweer niet vroeger). Eind 2009 worden kleinschalige materialen vervangen door een asfaltverharding
2. Evaluatie van het gehele kruispunt is voorbereid. Komt voor op PVC samen met stad Waregem.
3. Vraag met betrekking tot groenfase voor voetgangers voor nazicht overgemaakt aan afdeling Verkeerskunde.
4. AWV gaat akkoord om het parkeren van de vrachtwagens op betreffende plaatsen te verbieden.
5. In principe geen beperking op aantal voetgangersoversteken.
6. De bestaande fietspaden en rijwegen onder de spoorweg moeten door de koker die niet heel breed is. (geen mogelijkheid om die te verbreden). Huidige situatie is de meest veilige oplossing gezien de geringe breedte
7. De vergunning voor het plaatsen van de borden krijgt geen gunstig gevolg. (bevestigd op de Adviesraad voor Verkeersveiligheid dd. 22.01.2008).
8. Put werd deze morgen door eigen ploegen hersteld.
9. De put werd deze morgen (11/03/2009) door onze eigen ploegen voor een tweede maal hersteld
10. Voor herstel wordt een afzonderlijk bestek opgemaakt. Hierdoor is de uitvoeringsperiode verschoven naar het najaar 2009/voorjaar 2010.
11. Geen ingrijpende investeringswerken gepland in de nabije toekomst. Eerstdaags wordt het nodige gedaan om het wegdek te herstellen
12. Put wordt vandaag hersteld door eigen mensen. Op ergere plaatsen is signalisatie bijgeplaatst om te wijzen op slechte staat van het wegdek. De rijweg wordt dagelijks geëvalueerd en de slechtste plaatsen worden bijgewerkt.
13. Noch door onze mensen, noch door de onderhoudsaannemers werden daar eind 2008 werken uitgevoerd. Bij navraag bij Telenet, Eandis en TMVW blijkt dat ook zij daar geen werken hebben uitgevoerd
14. Er wordt een schadedossier opgemaakt. De administratieve afhandeling en uitvoering neemt wat tijd in beslag. De kapotte vangrail geeft geen hinder voor de weggebruiker en zal binnenkort samen met de herstellingswerken worden opgeruimd
15. Aanbesteding voor het vernieuwen van de N50 gaat door in oktober 2009. De uitvoering van de werken is voorzien in het voorjaar 2010.
16. Bereklaauw zal opnieuw verwijderd worden. De locatie is opgenomen in een continu programma zodoende de overwoekering tijdig te bestrijden
17. Bijzonder bestek in opmaak, aanbesteding 4e kwartaal 2009. Uitvoering van herstellingswerken mag verwacht worden voorjaar 2010
18. De naad zal weggewerkt worden, binnen een onderhoudsbestek. Op die manier zal de hinder voorbij zijn.
19. Betrokken personeelslid werd gehoord door zijn 1e evaluator in het bijzijn van de personeelsverantwoordelijke en werd onder andere gewezen op zijn houding als ambtenaar. Verder werden de nodige afspraken gemaakt
20. In 2011 (of ten vroegste eind 2010) is een nieuwe toplaag voorzien over gans het stuk. Eerst moeten de werken van "De Lijn" afgewerkt zijn. Toestand wordt in de gaten gehouden, indien nodig zullen voorlopige herstellingen uitgevoerd worden

Wegen en verkeer Antwerpen

1. Het wegdek is reeds hersteld door gietasfalt.
2. Er werd een aangepast V-plan V 6.902-00 gemaakt en er werd opdracht gegeven aan EMA om de verkeerslichten aan te passen.
3. Werkbon werd opgesteld en volgende week wordt het verkeersbord hersteld.
4. Putten werden ten spoedigste weggewerkt.
5. Geen, valt buiten onze bevoegdheid. Is voor de Lijn.
6. Het Vlaamse Gewest heeft getracht de uitvoering van de werken zo goed mogelijk te organiseren.
7. De uitvoering van de werken zijn zo goed mogelijk georganiseerd.
8. Klacht is voor de provincie Antwerpen
9. De putten worden voorlopig gevuld met koudasfaltmengsels.
10. Geen
11. De putten zijn in afwachting reeds opgevuld met koudasfalt.
12. De directe omgeving rond de leuningen werden vrijgemaakt van groen (takken en netels).
13. Betrokkene werd definitief geantwoord op 7.7.2009
14. Het genoemde fietspad werd aangepakt door onderhoudsaannemer en heeft de rand van het fietspad over de lengte vrijgemaakt van overgroeid groen.
15. Het bestemmingsverkeer van en naar de N1 of de N14 wordt bij deze kruispuntoplossing afgewikkeld via lokale op- en afritten van en naar de R6 en via een onderliggend lichtengeregeld kruispunt.
16. Naar bevoegde dienst gestuurd in afwachting van het resultaat van de metingen.
17. Klacht is doorgestuurd naar bevoegde dienst.
18. Geen
19. Wordt actueel wel opgenomen in de indicatieve meerjarenbegroting van de Vlaamse overheid voor het kalenderjaar 2010.
- 20.
21. Dossier doorgestuurd naar bevoegde dienst, afdeling Elektriciteit en Mechanica met de vermelding dit dossier verder te behandelen.

Wegen en verkeer Oost Vlaanderen

Het ging hier om een misverstand over de specifieke plaatsbepaling die de klager aangegeven had.

2. Niet van toepassing, aan de klager werd na onderzoek meegedeeld dat de aangehaalde plannen combineerbaar zijn.

3. Er is opdracht gegeven om een meer duurzame herstelling uit te voeren met warme bitumineuze mengsels. De uitvoering is voorzien voor eind april.

4. Bij nazicht is gebleken dat er na de uitgevoerde werken een kleine hoeveelheid veegafval was achtergelaten. Dit is opgeruimd op woensdag 25 februari.

5. Met de gemeente werd afgesproken dat zij gaan instaan voor het herstel van het deksel. De verhanding rond de inspectieput zal in opdracht van het agentschap hersteld worden, volgens de huidige planning ten laatste tegen 1 september.

6. Deze afrit wordt momenteel extra zwaar belast ten gevolge van de wegomlegging naar aanleiding van de werken op de N9 te Melle. De afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen zal dan ook een evaluatie uitvoeren van de toestand aan deze afrit na afloop van de werken te Melle. Indien blijkt dat de terugslag op de E40 zich zeer frequent blijft voordoen, zal er door de afdeling EMG van de Vlaamse overheid dynamische verkeerssignalisatie (een portiek) aangebracht worden, zodat de rechterrijsstrook vrijgehouden wordt voor wie de afrit wenst te nemen. Enkel de tweede en derde rijstrook zullen dan gebruikt kunnen worden door het doorgaande verkeer op de E40. Ook andere extra verbeteringen aan de afrit (verbreden, verlengen, vroeger opsplitsen van verkeer naar Wetteren en Oosterzele) zullen in detail onderzocht worden. Enkel de verbreding van de N42 richting Oosterzele (2 keer 2 rijstroken) kan leiden tot een wezenlijke verbetering van de toestand op de afrit. Gezien de complexiteit van dit dossier (Ruimtelijk Uitvoeringsplan, onteigeningen,...) kan dit op zeer korte termijn nog niet worden verwezenlijkt.

7. Onze wegentoezichter is ter plaatse geweest en heeft het probleem besproken met de verzoeker. De melding van de geluidshinder en vooral van de trillingen is terecht, maar wordt niet veroorzaakt door de nabijgelegen gewestweg (Traktaatweg). De oorzaak ligt in een bult in de Sint-Stevenstraat ter hoogte van de woning van de verzoeker. Deze bult bevindt zich in de overgangszone tussen twee verschillende types asfalt. Aangezien de Sint-Stevenstraat een gemeenteweg is, sturen wij een kopie van deze brief aan het gemeentebestuur van Zelzate.

8. Bovengenoemd kruispunt werd op 6 december 2006 voorgelegd aan de Provinciale Commissie Verkeersveiligheid met de vraag om de oversteekbaarheid van de N9 te verbeteren voor de zwakke weggebruikers en de vrachtwagens komende van de Groothandelsmarkt. Aangezien de Rabotstraat een sluipteg is, werd gekozen voor een verkeerslichtenbeveiligde fiets- en voetgangersoversteek met een steunlicht ter hoogte van de Groothandelsmarkt met een filedetectie. Op die manier kunnen de fietsers en voetgangers op een veilige manier de Brugsesteenweg dwarsen en worden wachtende voertuigen, komende van de Groothandelsmarkt, gedetecteerd zodat ook zij voordeel hebben van de verkeerslichten.

9. Met uw bericht van 11 mei 2009 beklagde u er zich via de Ombudsdienst over dat de wegenwerken langs de E17 te Beervelde te traag vorderden. Op dat ogenblik waren er geluidsschermen in aanbouw langs de E17 te Beervelde. Deze werken zijn intussen voltooid. De hinder richting Antwerpen was beperkt gezien er doorgang was op drie versmalde rijstroken. Het Verkeerscentrum gaf ons enkele weken geleden verliestijden aan in de ochtendspits richting Gent van ongeveer één kwartier; richting Antwerpen ging het meestal slechts over vertraagd verkeer. Ook de uitvoeringstermijn lijkt ons zeker niet onredelijk lang. Voor het plaatsen van ongeveer 2,1 km schermen (voor een bedrag van 2,2 MEUR) werd er slechts 9 weken richting Gent gewerkt en ongeveer 11 weken richting Antwerpen. Inderdaad was er soms weinig of geen personeel aanwezig; dat heeft dan meestal te maken met het feit dat bepaalde materialen moeten uitharden, bijvoorbeeld mager beton voor funderingen, beton voor goten, dienstpad en kabelgoten, beton voor stootbanden enz. Tevens is het zo dat er beperkingen zijn qua mogelijke inzet van materieel, zodat het soms ook geen zin heeft om veel personeel op de werf te voorzien. Voor het heien van stalen profielen bijvoorbeeld heeft een aannemer meestal één heitoestel ter beschikking, waarbij slechts een tweetal personen nodig zijn op de werf om deze werken uit te voeren. Tevens zijn er veel (van op de E17) onzichtbare werken: verplaatsen kabels, werken in de grachten enz. Tenslotte dient gezegd dat niet alle werken 's nachts uitgevoerd of verder gezet kunnen worden: voor het heien zou dit bijvoorbeeld zeer slechte resultaten geven, gezien er topografische controles nodig zijn. In de mate van het mogelijke worden werken met de zwaarste verkeershinder altijd in de minst drukke periodes uitgevoerd (zoals bijvoorbeeld werken vorig jaar op E17 te Sint-Niklaas).

10. In 2003 begon de tijdelijke vereniging veilig verkeer Vlaanderen (TV3V) in opdracht van de Vlaamse overheid aan een groot project voor het veiliger maken van 800 gevaarlijke punten in Vlaanderen. Eén van die punten is het kruispunt tussen de R41 Boudewijnlaan en de N41 Dendermondsesteenweg. Het doel van TV3V is om de gevaarlijke punten veiliger te maken voor alle weggebruikers. Na het lezen van de brief van Reti De Canck, die u ons doorstuurde, was onze verbazing over de houding bij de TV3V-woordvoerders op de infovergadering groot. Indien dit strookt met de werkelijkheid wenst Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen zich hiervan te distantiëren. De zwakke weggebruiker is altijd een belangrijke factor tijdens het ontwerpen

van nieuwe verkeersinfrastructuur. Tijdens het ontwerpproces werd de afweging gemaakt tussen verkeerslichtengeregelde kruispunten of rotondes. Binnen een stedelijke omgeving is toen gekozen voor rotondes, welke onder andere altijd garant staan voor traag rijdend verkeer. Gezien de belangrijke verkeersstromen bleek het wel noodzakelijk om te kiezen voor rotondes met twee rijstroken. Bij dergelijke rotondes is na onderzoek gebleken dat de fietsoverstekten best uit de voorrang blijven. Op dat moment begint altijd een moeilijke discussie. Op een als zebrapad gemarkeerde voetgangersoversteek heeft een voetganger altijd voorrang. Als deze dan naast een fietsoversteek ligt, die geen voorrang heeft, ontstaat een verwarrende situatie voor de automobilist. Voor het ontwerp van de Boudewijnlaan met de Dendermondsesteenweg is toen gekozen om geen zebrapaden te voorzien. Een aantal onderzoeken hebben namelijk uitgewezen dat bij dergelijke configuraties minder ongevallen gebeuren doordat de voetganger verplicht is beter op te letten. Dit wil uiteraard niet zeggen dat een overstekende voetganger altijd in fout zou zijn indien deze wordt aangereden! Blijkbaar werd in voorliggend project bij de ontwerpfase nagelaten om de toeleidende voetpaden naar de oversteekplaatsen te voorzien, zodat men er op een comfortabele en veilige manier ook als voetganger kan oversteken. Daarom zullen wij de TV3V-ontwerpers opdragen het ontwerp op dat vlak te analyseren en waar nodig bij te sturen tijdens de huidige uitvoering, zodat ook dit kruispunt een verbetering kan bieden voor iedereen.

11. Op 11 augustus werd de wegwijzer afgeplakt in afwachting van een nieuwe wegwijzer.

12. De bevoegde districtchef, ing. Jean-Pierre De Frenne, bevestigde dat uw telefonische klacht hierover hem inderdaad had bereikt. Hij liet daarop een controle uitvoeren door een wegtoezichter, die vaststelde dat er geen takken vanaf het openbaar domein over uw eigendom reikten. De heer De Frenne liet wel als preventieve maatregel over een strook van ongeveer twee meter breed naast uw eigendom de opkomende houtachtige begroeiing wegsnoeien, om eventuele overhangende takken in de toekomst te voorkomen. Deze snoeiwerken werden uitgevoerd op 6 juni 2009. Het perceel gewestdomein naast uw eigendom wordt op een natuurtechnische wijze beheerd en onderhouden. Schadelijke gewassen zoals distels en berenklaauw worden zo nodig bestreden, maar grassen en andere kruidachtige planten worden toegelaten, voor zover het zichtveld voor de weggebruikers niet wordt belemmerd.

13. Zoals op 13 mei 2008 gemeld aan de betrokkene in antwoord op zijn klacht d.d. 18 april 2008 bevindt het wegdek van de N470 tussen km 5,71 (Wuitenslaan) en km 6,13 (Loystraat) zich inderdaad niet in optimale conditie. Momenteel worden enkel lokale herstellingswerken uitgevoerd op dit wegvak. De definitieve oplossing bestaat immers uit een heraanleg van dit wegvak, inclusief riolering. Hiervoor werden afspraken gemaakt met de gemeente Hamme. De gemeente zal instaan voor het ontwerp en de uitvoering van de werken. De Vlaamse overheid zal hierin meefinancieren door middel van een subsidie. Deze subsidie zal gepaard gaan met de overdracht van dit weg-vak naar de gemeente. De visie van zowel de Vlaamse overheid als de gemeente betreffende de N470 is immers dat het wegvak tussen km 4,20 en het centrum van Hamme geen gewestelijk belang meer heeft sinds de aanleg van de N41. Daarom zal dit wegvak overgedragen worden aan de gemeente. Hamme plant de definitieve herinrichtingswerken op te starten in 2010. In afwachting hiervan worden enkel de nodige herstellingen uitgevoerd om de veiligheid van de weggebruiker te garanderen.

14. Schadedossier werd op gebruikelijke wijze onderzocht en afgehandeld maar de uiteindelijke beslissing die altijd wordt genomen door de juristen en meegedeeld werd aan de betrokken rechtsbijstandsverzekering DAS zal door verzekeringsmaatschappij niet aan klager gemeld zijn. (afwijzing van aansprakelijkheid). De klager wordt wel een kopie van het volledige dossier bezorgd.

15. In aansluiting met uw schrijven van 28 november 2009 kan ik u melden dat het door u aangehaalde probleem nl. modder op fietspad en rijweg een zuiver erosie probleem is van de aanpalende velden langs de gewestweg. Ingrepen voor het tegengaan van de erosie van velden is een materie voor het gemeentebestuur. Daar zullen wij uw melding aan het gemeentebestuur van Zwalm overmaken voor verder gevolg.

16. In aansluiting met uw schrijven van 20 november 2009 kan ik u melden dat het door u aangehaalde probleem nl. een niveaueverschil tussen twee betonplaten voorlopig met KWS zal bijgewerkt worden. Wanneer de weersomstandigheden het toelaten zal er een definitieve oplossing gegeven worden aan het probleem door de vernieuwing van een betonplaat.

17. De N445 Heirweg is één van de provinciewegen in Oost-Vlaanderen die op 1 januari 2009 werden overgenomen door de Vlaamse overheid. Om de continuïteit van verkeerslichteninstallaties te kunnen garanderen, worden deze installaties één voor één bestudeerd en overgenomen. In het geval van het verkeerslichtengeregelde kruispunt Heirweg met Colmanstraat, is de installatie op dit moment nog steeds eigendom van de gemeente Laarne. Aangezien de studie tot overname van dit kruispunt binnenkort begint, zullen wij uw opmerking alvast noteren. Om op korte termijn het probleem te kunnen behandelen, sturen wij uw melding door naar de gemeente Laarne.

18. Het Agentschap Wegen en Verkeer wenst de gewestweg N470 tussen km 4.8 en km 6.7 over te dragen aan de gemeente Hamme. Dit wegvak heeft immers geen gewestelijk belang meer sinds de aanleg van de

N41. De gemeente Hamme gaat principieel akkoord om dit wegvak over te nemen mits een financiële tussenkomst voor het in goede staat brengen van de weg. Betreffende de grootte van deze tussenkomst zijn de laatste onderhandelingen bezig. Deze zullen wellicht in het eerste kwartaal van 2010 afgerond kunnen worden.

19. Wij begrijpen uw bezorgdheid over de veiligheid van de bewoners van de Dam te Zaffelare. Uit de jaarlijkse meetresultaten blijkt er geen probleem met de stroefheid van het betrokken wegvak. De ongevallen zijn dus wellicht te wijten aan een overdreven snelheid. Aangezien snelheidshandhaving een bevoegdheid is van de lokale politie, zullen wij uw melding aan hen overmaken.

20. Het Agentschap Wegen en Verkeer wenst de gewestweg N470 tussen km 4.8 en km 6.7 over te dragen aan de gemeente Hamme. Dit wegvak heeft immers geen gewestelijk belang meer sinds de aanleg van de N41. De gemeente Hamme gaat principieel akkoord om dit wegvak over te nemen mits een financiële tussenkomst voor het in goede staat brengen van de weg. Betreffende de grootte van deze tussenkomst zijn de laatste onderhandelingen bezig. Deze zullen wellicht in het eerste kwartaal van 2010 afgerond kunnen worden

Wegen en verkeer Limburg

- . De werken werden afgerond voor het kerstverlof. Het nieuwe fietspad is volledig in gebruik genomen en er zijn geen obstakels meer aanwezig.
2. In het project werd reeds een voorlopige inrit voorzien en dit in afwachting dat de toekomstige insteekweg aangelegd zal worden. Deze toegang werd in nauw overleg met de stad Peer aangelegd en bestaat uit een 1-laatsse asfaltverharding en betonstraatstenen. Deze toegang zal 6 meter breed zijn en zal voldoende mogelijkheden bieden om vrachtwagens veilig in- en uit te laten rijden.
3. Nagekeken of de omleidingssignalisatie gelijktijdig in uitvoering was. Er zal gepoogd worden om naast het wettelijk nazicht en goedkeuring van de signalisatieplannen deze voor de weggebruiker zo leesbaar mogelijk te maken. Anderzijds via de website www.wegenwerken.be alle infrastructuurprojecten op gewest- en gemeentewegen op elkaar af te stemmen. Dit is een instrument dat voornamelijk in planningsfase wordt gehanteerd.
4. Na onderzoek van de situatie is gebleken dat de huidige situatie moet aangepast worden. Het variabele bord einde zone 30/50 zou inderdaad enkel mogen oplichten indien er 30km/u van toepassing is. De Elektriciteit en Mechanica Antwerpen (EMA) zal het variabele bord de einde zone 50 niet te laten oplichten. Op deze manier zal het euvel verholpen zijn.
5. Na onderzoek door mijn medewerkers blijkt dat de greppel inderdaad hinderlijk is. Het probleem zou opgelost kunnen worden door volgende maatregelen te nemen. Ervoor zorgen dat de greppel boven de grachtelementen vrijgemaakt wordt door het verwijderen van de band en het aanwezige grind, zodat bij neerslag het water ongehinderd afgevoerd kan worden. Het hoogteverschil tussen de berm en het perceel van betrokkene verkleinen.
6. De melding van betrokkene werd meermaals onderzocht en een degelijk antwoord werd verstuurd.
7. Het meningsverschil ivm wie de kosten van de uitgevoerde werken moest dekken, werd uitgeklaard en zo aan betrokkene geantwoord via de Vlaamde Ombudsdienst.
8. De situatie ter plaatse werd onderzocht. Slecht 1 van deze 5 eikenbomen zal eerstdaags worden geveld. Momenteel is een opdracht in voorbereiding om het overwelfde deel, vóór de woningen 96 en 98, te reinigen door uitspoeling onder druk. Dit zal vermoedelijk worden uitgevoerd in het voorjaar 2010.
- 9.
- 10.
- 11.

Wegen en verkeer Vlaams Brabant

1. Gezien de grote hinder werd de herstelling vooraan op de planning gebracht en uitgevoerd in de week van 9 maart 2009.
2. Putdeksel behoort tot de riolering in beheer en onderhoud ten laste van Vivaqua die het rioleringsstelsel van de gemeente beheert. Vivaqua heeft gaf opdracht aan aannemer herstellingen spoedig uit te voeren. WVB is niet verantwoordelijk.
3. De betrokkene werd gewezen op zijn voorbeeldfunctie als ambtenaar. Bij het vaststellen van verkeersovertredingen worden zij eveneens door de politie geverbaliseerd en dienen zij hun boete zelf te betalen.
4. Conclusie: de herstellingswerken van deze weg wordt geplaatst op het programma 2010. Intussen worden de plaatselijke gebreken bijgewerkt met koudasfalt tot de definitieve herstelling van start gaat.
5. Het sluiten van een middenberm is een logische stap in het ontwikkelen van een verkeersveilige wegstructuur. Op vraag van de bevoegde politiezone Dijleland, de gemeente Oud-Heverlee en de bovenstaande categorisering is geoordeeld over de ganse lengte de middenberm te sluiten. Beslissing goedgekeurd op gemeentelijke begeleidingscommissie, commissies verkeersveiligheid en pcv. Bij aanvang van de verbeteringswerken in het kader van de aanpak van de gevaarlijke punten in Vlaanderen wordt de keerbeweging verbeterd en ook voor grote voertuigen, met inbegrip van tractoren en vrachtwagens.
6. - fietspad wordt in dakverkanting aangelegd - voetpad wordt in tegenverkanting aangelegd het niveau komt 5 cm onder de hoogste dorpel van de woningen - op het laag punt tussen voet- en fietspad komt een roostergoot - het keldergat van huisnr.363 wordt opgehoogd - voor de berging van huis 361 wordt het voetpad plaatselijk verlaagd en voorzien van een roostergoot. De herstellingen werden uitgevoerd op 15/5/2009
7. De beschadiging werd door de aannemer der werken geheel hersteld. Tijdens de werken werd de geasfalteerde zone tussen de zogenoemde dam en de straat door uitwijkende vrachtwagens inderdaad plaatselijk stuk gereden. Hierbij werd aan de voorzijde van de woning een dunne asfaltlaag gefundeerd op steenslag verbrijzeld. Na de werken heeft de aannemer de volledige zone uitgegraven tot een diepte van 20 cm nadien aangevuld met schraalbetonfundering en afgewerkt met nieuwe asfaltlaag. Dit is duidelijk zichtbaar. het is pas na deze strenge vorstperiode dat er ter plaatse schade werd vastgesteld. Dus vorstschade. De aannemer kan niet verantwoordelijk gesteld worden.
8. Effectief hersteld op 7/9/2009
- 9.
10. herstellingen werden uitgevoerd op 3/4/2009
11. Conclusie: de herstellingswerken van deze weg wordt geplaatst op het programma 2010. Intussen worden de plaatselijke gebreken bijgewerkt met koudasfalt tot de definitieve herstelling van start gaat.
12. De asfaltverharding werd gedeeltelijk vernieuwd om probleem van waterstagnatie op het wegdek op te lossen. De herstellingen werden uitgevoerd op 11/6/2009
13. Conclusie :WVB is niet akkoord met stelling van betrokkene dat fietspad in zeer slechte staat verkeert. WVB ziet dan ook geen noodzaak om hier momenteel verbeteringswerken uit te voeren.
14. Het project van TV3V zal vermoedelijk nog tot maart - april 2010 duren. De uitgevoerde herstelling met koudasfalt is nog steeds in orde, de wegsituatie is veilig.
15. In 2007 werd een deel van de rijweg structureel hersteld thv Kruiskouter In 2009 wordt een 2de deel uitgevoerd van Vaal tot de Langestraat en zal eveneens een nieuw fietspad worden aangelegd van Vaal tot kerk Walfergem in de rijrichting van Brussel. Op het investeringsprogramma werd ook de herinrichting van de N9 opgenomen van de Langestraat in Kobbegem tot aan de Crockaertstraat in Zellik. Hier worden ook nieuwe fietspaden voorzien en de rijweg structureel onderhoud ondergaan. De uitvoeringsdatum kan nog niet melden aangezien dit project nog in fase van voorontwerp is. We hopen dit echter te kunnen aanbesteden op korte termijn binnen 3 a 4 jaar.
16. De evaluator heeft betrokkene hierover aangesproken. De betrokkene erkent dat hij kordaat en zelfs kortaf was en heeft zich hiervoor verontschuldigd .Het agentschap hecht veel belang aan klantgerichtheid. Wat betreft het verloop van de werken werd ter plaatse van de woning de nodige steenslag aangelegd en is het terrein opnieuw toegankelijk. Door de slechte weersomstandigheden hebben de werken een moeilijk verloop gekend. De verhardingen van het fietspad en de opritten worden aangelegd. WVB hoopt hiermee een veilige herinrichting gerealiseerd te hebben voor alle weggebruikers
17. het fietspad gelegen langs de N26 Mechelsesteenweg ter hoogte van de Wilselsesteenweg in Herent,werd volledig hersteld op 20 november II. Het deksel van het pompstation werd hierbij vervangen.
18. Gemeentelijke aangelegenheid.De bouwheer van de werken en de betrokken aannemer zal onmiddellijk de nodige maatregelen treffen

19.

20. De ruimingswerken van de gracht langs de Geraardbergsesteenweg werden uitgevoerd op 06/05/2009.

21. Er wordt een nieuw rooilijnplan opgemaakt waarbij deze zal teruggebracht worden tot 9 m tzt de grens van het openbaar domein wordt dan de rooilijn. De notarissen werden hiervan op de hoogte gebracht. Tevens wordt aangeraden aan de betrokken notarissen alle gegevens schriftelijk door te geven aan WVB om dergelijke fouten te vermijden.

22. de verantwoordelijkheid over het gemengde rioleringsstelsel doorgaans niet ten laste valt van de wegbeheerder maar van de rioleringsbeheerder of gemeente. Het aansluiten van de particuliere riolering op het rioleringsstelsel kan dus nooit de verantwoordelijkheid zijn van de wegbeheerder. Gezien de N285 pas sinds 1/1/2009 in ons beheer kwam is het voor ons eveneens moeilijk om te achterhalen wat de werken van 2008 in verband met de dwarsleuf exact inhielden. Gezien in dit geval moeilijk kan achterhaald worden wie aan de grond van het probleem ligt werden deze herstellingen uitgevoerd op onze kosten op 21/4/2009.

23. De beloofde herstellingswerken werden op 19/11/2009 uitgevoerd. -De hoogteverschillen werden afgefreesd en voeg opgevuld. -veegbeurt uitgevoerd op de parkeerstroken en onkruid verwijderd. -om snelheid te reduceren naar 70km/u werd de procedure ingeleid door de gemeente

24. Fietstunnel: -Er werden nog bijkomende markeringen en spiegels aangebracht. -WVB kan niet ingaan op de vraag voor het plaatsen van een stukje asfalt. Volgens WVB is het niet nodig om een klein stukje asfalt aan te brengen om de afstand van enkele meters te overbruggen, dat op ^zich niet nodig is. Het probleem ligt hem in het doorsteken van fietsers vanuit de Ambachtenlaan over de privé-terreinen van de diverse bedrijven gelegen tussen de Ambachtenlaan en de N25. De Betrokken eigenaars zijn niet te vinden voor deze oplossing.

25. De lampen werden ondertussen geleverd en de aangehaalde defecte lichtpunten zullen nog deze week hersteld worden.

26. Tijdens opmaak van het ontwerp werd wel degelijk rekening gehouden met het in- en uitrijden van vrachtwagens. Het in- en uitrijden dient echter wel te gebeuren door gebruik te maken van een aantal draaibewegingen, en niet door rechtstreeks binnen of buiten te rijden. Het ontwerp van de wegenis is correct opgemaakt en er werd rekening gehouden met alle randvoorwaarden zoals het in- en uitrijden van vrachtwagens. Men kan niet ingaan op uw verzoek om de boom en zogezegde andere storende elementen te verplaatsen.

27. Het volledige onderhoud van de N285 over de volledige lengte zal op het programma van de volgende jaren geplaatst worden.

28. Toestand nu de pulsadis is inmiddels geplaatst en momenteel wordt de installatie aangestuurd door het afstands signaal. Dit betekent dat de installatie in dienst is en normaal functioneert.

29. Het riooldeksel werd vervangen op 07/08/2009. Intussentijd werd deze extra beveiligd met signalisatie ter voorkoming van ongelukken.

30.

31. - Voor werken met beperkte hinder is het echter gebruikelijk en aangewezen om een eerste bewonersbericht te verspreiden, wat ook gedaan is. Dit bericht had als doelstelling de aanvang van de werken summier aan te kondigen, de infovergadering van 2 september aan te kondigen en de bewoners te vragen nog resterende opstallen te verwijderen. - Voor werken in de Waterstraat, die onafhankelijk van deze van de Liersesteenweg zullen verlopen en in de loop van september reeds zullen starten met substantiële verkeershinder, is ondertussen door de gemeente Begijnendijk wel een infovergadering gehouden.

32. Het fietspad ter hoogte van het kruispunt van de Brusselsesteenweg en de Marnixlaan is volledig hersteld in de week van 14 september. De werken aan het fietspad van de Gunsstraat werden zoals eerder gemeld reeds in de loop van de maand mei uitgevoerd.

33. Het probleem ivm de plaatsing van de borden en de klinkers is opgelost door de aannemer VBG in het kader van TV3Vdossier Withuisstraat Tienen.

34.

35. De herstelling is gepland tegen 9/10/2009

36. Gemeente Zaventem is bereid om de kosten voor het plaatsen van de snelheidsmeter zelf te dragen. EMA dient prijsofferte over te maken aan Zaventem.

37. Het verplaatsen van de bushalte 'Heldenplein' lost het ongepast gedrag van de busgebruikers niet op maar zal eerder het probleem verplaatsen

38.

39. Desbetreffend rooster werd losgemaakt en de afvoerbuis werd gereinigd op 16 september 2009

40.

41. Reinigingswerken op het voetpad is tevens een gemeentelijke aangelegenheden worden door de

gemeente uitgevoerd. Reinigswerken vluchtheuvels uitgevoerd 5/10/09.

42. Beschadigde zone wordt opgenomen in het onderhoudsbestek van 2010 en werken worden uitgevoerd tegen eind juni 2010. De gemeente Boortmeerbeek plant tevens een groot renovatieproject na 2012 op deze gewestweg waarbij de gehele verharding wordt vervangen.

43.

44. Na grondig onderzoek blijkt betrokkene te beschikken over een vergunning van het Prov. Bestuur Brabant die destijds bevoegde wegbeheerder was.

45. De nodige informatie werd gegeven aan klager omtrent mogelijke acties die in de toekomst kunnen genomen worden door AWV ter omleiding van het doorgaand verkeer.

46. Herstellingen aan het wegdek werden uitgevoerd.

47. Het defect van de verlichting van de oversteekplaats N278 met de Ravaarstraat te Peutie is hersteld

48.

49. De herstellingen van de defecte verlichting werden uitgevoerd.

50. Het sneeuwruimen op de fietspaden is ondertussen gestart.

Elektriciteit en Mechanica Gent

- Opnieuw contact opgenomen met PI Wegen West-Vlaanderen om tot een oplossing te komen - Wegen District Kortrijk zal beveiliging plaatsen tijdens structureel onderhoud N50 - Werken zijn uitgevoerd (gezien op 03/12/09). Er werd een degelijk trottoir aangelegd die voldoende breed is om op een veilige manier de flitscamera te kunnen bereiken
- 2. - de pompen werden één voor één onderzocht door een gespecialiseerde firma. Indien mogelijk werden deze hersteld en terug in dienst gezet.
- 3. - Er wordt nagegaan waar het probleem zich situeert. Er is onduidelijkheid over plaatsbepaling en al of niet defect. - Defect is opgelost
- 4. Deze klacht was in feite voor EMA. Dit werd bij EMA niet als klacht erkend. EMG heeft op de overlegvergadering met W&Z concrete afspraken gemaakt en heeft dit ook officieel meegedeeld aan W&Z, EMA en intern binnen EMG
- 5. - Gesprek tussen verantwoordelijke wachtdienst en klachthebber W&Z - Gesprek tussen afdelingshoofd EMG en operator wachtdienst
- 6. - er is een bezoek gebracht door de toezichter en een verslag opgemaakt - Afspraak gemaakt met aannemers Fabricom en Macq om probleem op te lossen - Afspraak met Bruggenbestand om cilinder terug op te hangen nadat grote averij veel armaturen en verlichting beschadigde - administratieve procedure voor de vervanging van de oude installatie is opgestart
- 7. - Door een leveringsprobleem van de natrium lagedruk lampen konden de defecte lampen niet vervangen worden. - Nadat de lampen geleverd werden, is een prioriteitenlijst opgesteld voor de meest dringende defecten, daarna werd de gewone cyclus voor het onderhoud van de lampen aangevangen.
- 8. - de onderhoudsaannemer werd verwittigd en die heeft het defect hersteld
- 9. - De operator van de wachtdienst (EMA) wordt aangesproken over het beantwoorden van de telefoons - Na onderzoek hebben we niet kunnen vaststellen dat de aannemer niet tijdig ter plaatse was - Defecte kaart in de regelaar van de verkeerslichten is vervangen. Sindsdien hebben we geen defectmeldingen meer ontvangen
- 10. - Na ontvangst van de factuur wordt dit doorgestuurd naar de dossierbehandelaar. Dit wordt doorgestuurd naar de toezichter ter goedkeuring van de factuur. Na goedkeuring gaat dit terug naar de dossierbehandelaar, die de factuur ter betaling doorstuurt naar de boekhouding. - De laattijdige betaling is ontstaan doordat de toezichter de factuur uit het oog verloren is en dus niet heeft goedgekeurd. - Elke toezichter kan voor zichzelf een lijst opvragen uit Abbamelda met achterstallige dossiers. Dit bestaat, maar moet nog meer gebruikt worden.
- 11. - Als oplossing voor dit probleem kunnen alle acht de seinen vervangen worden door seinen die wel dimbaar zijn. De kostprijs hiervoor wordt geraamd op +/- 3000 euro. Hiervoor hebben we acht nieuwe stroomrelais, vier nieuwe dimbare groene LED-seinen en vier nieuwe dimbare rode LED-seinen nodig. Deze werken kunnen uitgevoerd worden door het werkhuis St-Denijs-Westrem. Indien er onverwachtse problemen optreden, zijn de werkuren van een aannemer niet inbegrepen.
- 12. - de plaatsing van de bijkomende verkeerslichten is gepland op 17/12/09 - door de slechte weersomstandigheden op 17/12/09 kunnen de werken niet doorgaan en wordt de uitvoering verplaatst naar begin 2010: verder op te volgen - de verkeerslichten werden geplaatst op do 21/01/10
- 13. - Alle bakens worden terug uit de runway gehaald - Reservemateriaal wordt nageteld en aangevuld door Jacops - Het nodige wordt gedaan voor koeling PC - RTIL-lampen zijn besteld bij Jacops - Wig-wag-baken wordt vervangen door Jacops

Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

Geen

2. De hinderlijk geplaatste verlichtingspaal is verplaatst
3. De Kennedy-fietserstunnel is op 05 maart hersteld (averij van 04 maart).
4. De herstelling van de 2 kapotte lampen is uitgevoerd op 07 september.
5. de herstellingswerken aan het voetpad uitgevoerd. Er werden nieuwe betonnen stoeptegels gemonteerd (zie foto's). Wat betreft de afstelling van de verkeerslichten op het kruispunt van de N3 (Leuvensebaan) en de Kumtichstraat te Kumtich (Tienen) kan ik u meedelen dat tijdens het onderhoud van de verkeersregelaar er geen defect werd vastgesteld. De zijrichtingen zijn echter richtingen die enkel op aanvraag werken. Het is mogelijk dat het detectiesysteem een fietser of voertuig niet heeft gedetecteerd. Bij het onderhoud van de installatie werd de werking hiervan nagezien.
6. Er is na de werken aan N9/Wijndruif sinds april 09 terug overgegaan op de normale regeling van de verkeerslichten.
7. Voor verschillende verkeersregelaars was de automatische overschakeling tussen ochtend- en avondprogramma uitgeschakeld. Dat is terug in orde
8. Door een reeks van defecte lampen in combinatie met een tijdelijke stockonderbreking in de voorziening van lampen was er tijdelijk een toestand van onvoldoende verlichting. Door extra onderhoudswerken is de volledige installatie terug in orde gezet. De verlichting functioneert terug normaal.
9. De herstelling van de natriumlagedrukklampen is gebeurd.
10. Geen. Klacht ongegrond. Werking verkeerslichten is volgens V-plan
11. De defecte lichtpunten zijn hersteld op 30 juli.
12. installatie is in dienst en functioneert weer normaal. De Pulsadis is geplaatst.
13. geen: situatie is conform de wegcode
14. - afspraken over het beheer van de installaties zijn nog eens bepaald tussen de partijen - herstellingen van defecte lichtpunten hebben plaatsgevonden, doch er zijn nieuwe fouten ontstaan, die hersteld zullen worden - er wordt gezocht naar een oplossing voor de ontruimingspijl van de verkeerslichten (uitvoering begin januari 2010)
15. De wegverlichting in de Koningin Astridlaan wordt beheerd door het Vlaams Gewest. De wegverlichting is in goede staat en werkt optimaal. Probleem is echter dat door de uitgroei van de boomkruimen rond de verlichtingsarmaturen, de functionaliteit van de verlichting sterk wordt verminderd. Oplossing is de boomkruimen te snoeien. Het beheer en onderhoud van de bomen zijn echter een verantwoordelijkheid van de stad Mechelen. De stad zou dan ook initiatief moeten nemen om de bomen te snoeien, zodat de verlichting optimaal kan renderen.
16. Op het vermelde kruispunt zijn de verkeersdetectielussen door vandalisme onderbroken. Dat had tot gevolg dat ongewenste prioriteit werd gegeven aan de N1 ten nadele van de afrit van de autosnelweg. Dat defect werd begin juli hersteld.
17. niet van toepassing: Klacht doorgegeven aan Internationale Luchthaven van Antwerpen
18. Excuses voor slecht rijgedrag.
19. Bij het laatste technische nazicht van de werking van de verkeerslichten op de N 75 in Dilsen-Stokkem bleek alles in orde te zijn.
20. De defecte verlichting is hersteld op 01 oktober
21. Er is aan Verkeerskunde gevraagd om een aangepaste regeling van de verkeerslichten te onderzoeken.
22. Na overleg met Wegen en Verkeer Antwerpen is besloten om deze werken (extra wegverlichting de Singel) op te nemen op de begroting voor 2010 en deze daarna zo snel mogelijk uit te voeren
23. De verlichting is hersteld.
24. De operator van de permanente wachtdienst werd aangesproken om steeds klantvriendelijk te reageren.
25. Het globale onderhoud van alle wegverlichting in Vlaams-Brabant is inmiddels gestart vanaf 15/10/2009. Het einde is gepland rond 24/12/2009.
26. Er zijn een reeks actiepunten genoteerd die moeten leiden tot het onder controle krijgen van de defecte openbare verlichting tijdens de gigantische wegenwerken aldaar. - De afspraken over het beheer van de installaties zijn nog eens duidelijk bepaald tussen de partijen Dialink AWW en EMA. - Herstellingen van defecte lichtpunten hebben intensief plaatsgevonden. - Wat betreft de problematiek van de ontruimingspijl van de verkeerslichten op het kruispunt Luchthavenlaan – Haachtsesteenweg werd inmiddels naar een oplossing gezocht. De toezichter van EMA zal tezamen met de aannemer van de verkeersregelaars een oplossing tot uitvoering brengen zodat de ontruimingspijl niet meer wordt aangereken. De uitvoering wordt

gerealiseerd tegen 15 januari 2010.

27. De defecte verlichting aan de oversteekplaats N278 met de Ravaartstraat te Peutie is hersteld.

28. De aannemer werd in gebreke gesteld. Na onderzoek ter plaatse hebben we vastgesteld dat de opgelegde minimum afstand tussen de boring en het kunstwerk in de praktijk niet haalbaar is aangezien we dan op privé domein komen.

29.

30. Geen

4.2 Concrete voorstellen

Stafdienst

Geen

Afdeling Planning en Coördinatie

Geen

Afdeling Wegenbouwkunde

Geen

Afdeling Verkeerskunde

Geen

Wegen en Verkeer West Vlaanderen

1. nihil
2. nihil
3. nihil
4. Dit aandachtspunt bevestigt het belang dat de parkeermogelijkheden voor zwaar vervoer meegenomen zijn als taakstelling binnen het verbreden en verdiepen van het mobiliteitsplan.
5. Alvorens voetgangersoversteek uit te voeren wordt onderzocht of bijkomende maatregelen kunnen genomen worden om de snelheid te remmen.
6. Er zal contact opgenomen worden met gespecialiseerde firma's of er geen mogelijkheid is om eventueel betere beveiliging te voorzien.
7. geen
8. geen
9. geen
10. geen
11. geen
12. Oorzaak was vooral te wijten aan de strenge winter.
13. geen
14. geen
15. geen
16. geen
17. nihil
18. nihil
19. nihil
- 20.

Wegen en verkeer Antwerpen

1. Er wordt met een duurzaam herstel voorzien in de toekomst.
2. Kruispunten beter bespreken met de gemeente en de politie in de toekomst alvorens een V-plan op te stellen.
3. Meer controle op de baan.
4. Op regelmatige basis de wegen inspecteren.
5. Geen
6. De werken te organiseren met zo weinig mogelijk hinder voor de weggebruiker.
7. De werken organiseren met zo weinig mogelijk hinder voor de weggebruikers.
8. Klacht is voor de provincie Antwerpen
9. Een duurzaam structureel onderhoud overgaan.
10. Geen
11. Structureel onderhoud van dit wegvak.
12. Om in de toekomst dit mee te nemen met het onderhoudsbestek groen.
13. Werken worden verwacht in 2010 en 2011.
14. Het fietspad regelmatig te vrijwaren van overgroeid groen.
15. De kruispuntoplossing wordt uitgewerkt door onze afdeling, stad Mechelen en de ander betrokken partners.
- 16.
17. Geen
18. Geen
19. Zo vlug mogelijk vernieuwing van het wegdek van de brug.
- 20.
21. Geen.

Wegen en verkeer Oost Vlaanderen

Niet van toepassing

2. Niet van toepassing

3. Beschikbaar stellen van meer budget.

4. Controle uitvoeren op de netheid van de werf na het beëindigen van een werk.

5. Niet van toepassing.

6. Enkel de verbreding van de N42 richting Oosterzele (2 keer 2 rijstroken) kan leiden tot een wezenlijke verbetering van de toestand op de afrit. Gezien de complexiteit van dit dossier (Ruimtelijk Uitvoeringsplan, onteigeningen,...) kan dit op zeer korte termijn nog niet worden verwezenlijkt.

7. Niet van toepassing.

8. Over een aantal jaar is de herinrichting van dit wegvak voorzien, na de heraanleg van het vak Palinghuizen – Brugsevaart van de N9 op grondgebied Gent (voorzien in 2011-2012). De herinrichting moet vooral de verkeersveiligheid verhogen, maar inzake capaciteit zal de impact hoe dan ook beperkt blijven.

9. Niet van toepassing.

10. AWWV zal de TV3V-ontwerpers opdragen het ontwerp op dat vlak te analyseren en waar nodig bij te sturen tijdens de huidige uitvoering, zodat ook dit kruispunt een verbetering kan bieden voor iedereen.

11. Niet van toepassing.

12. Niet van toepassing.

13. Niet van toepassing.

14. Niet van toepassing.

15. Niet van toepassing.

16. Wanneer de weersomstandigheden het toelaten zal er een definitieve oplossing gegeven worden aan het probleem door de vernieuwing van een betonplaat.

17. Niet van toepassing.

18. De gemeente Hamme – die de opdrachtgever is voor de heraanleg – voorziet de werken vanaf voorjaar 2010.

19. Niet van toepassing.

20. De gemeente Hamme – die de opdrachtgever is voor de heraanleg tussen km 5.71 en km 6.13 en die tevens de locaties met betonstraatstenen zal aanpakken – voorziet de werken vanaf voorjaar 2010.

Wegen en verkeer Limburg

1. 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.
2. Nihil
3. Nihil
4. Na onderzoek van de situatie is gebleken dat de huidige situatie moet aangepast worden. Het variabele bord einde zone 30/50 zou inderdaad enkel mogen oplichten indien er 30km/u van toepassing is. De Elektriciteit en Mechanica Antwerpen (EMA) zal het variabele bord de einde zone 50 niet te laten oplichten. Op deze manier zal het euvel verholpen zijn.
5. Nihil
6. Nihil
7. Duidelijke communicatie naar betrokkenen toe.
8. 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.
- 9.
- 10.
- 11.

Wegen en verkeer Vlaams Brabant

1. Voor dit dossier zijn er geen concrete voorstellen te doen. Op regelmatige basis worden er wegeninspecties uitgevoerd door de wegentoezichers.
2. Nihil
3. Alle ambtenaren worden gewezen op hun voorbeeldfunctie in het verkeer.
4. Regelmatige controles door wegentoezichers en tijdig ingrijpen en noodzakelijke herstellingen uitvoeren kunnen erger voorkomen.
5. Er zijn geen concrete voorstellen te doen vermits in dit geval de wettelijke procedures werden gevolgd.
6. Gevraagd wordt aan de projectingenieur in de toekomst rekening te houden bij het ontwerp met de opbouw en de hoogte van de weg tov de bestaande woningen.
7. NIHIL
8. Er zal gevraagd worden aan EMA om in de toekomst erop toe te zien dat er steeds lampen in voorraad zijn teneinde vlugger over te gaan tot herstel om toestanden zoals deze te voorkomen.
- 9.
10. Werftoezichter houdt nauwlettend toezicht op de uitvoering der werken. Niet kwalitatief werk wordt beboet en aannemer wordt niet vergoed voor slechte uitvoering der werken.
11. Gewestwegen worden regelmatig gecontroleerd door wegentoezichers op noodzakelijke en dringende herstellingen.
12. Spoorvorming en stroefheid worden permanent aangepakt op basis van de meetresultaten van de afdeling Wegenbouwkunde en opgenomen in het meerjarenprogramma.
13. Fietspaden worden op regelmatige tijdstippen geïnspecteerd.
14. Regelmatige controles door wegentoezichers op de toestand van het wegdek voorkomt ernstige gebreken.
15. Preventief toezicht van de wegentoezichers op de staat van de weg.
16. 1. evaluator heeft betrokkene aangesproken, en er hem op gewezen dat binnen AWW veel aandacht besteed wordt aan klantgerichtheid. 2. Wat betreft het verloop van de werken hebben, door de slechte weersomstandigheden, de werken een moeilijk verloop gekend wat moeilijk vooraf in te schatten is.
17. NIHIL
18. Vraag gesteld aan PZ Grimbergen en PZ KLM en aan beide gemeentebesturen om verscherpt toezicht te houden op het parkeren op het fietspad of in de bermen. WVB zal dit ook bij beide gemeenten en PZ blijven herinneren tijdens overlegvergaderingen of besprekingen
19. Gezien zowel het registreren en opvolgen van meldingen/klachten en het verzorgen van de communicatie hieromtrent werd bij mail van 20/10/2009 als voorkomingsmaatregel gevraagd aan EMA een actiepoint te maken om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden: - Vluggere actie te ondernemen en vlugger op te treden bij storingen van verkeerslichten - efficiënt samen te werken en af te stemmen en te communiceren met andere afdelingen binnen de overheidsdiensten bv. door te verwijzen naar voorgaande referenties. en gevoerde briefwisseling, zodat er steeds een link kan gelegd worden met gevoerde correspondentie tussen de afdelingen onderling en tijdig herinneringen te beantwoorden. -tijdig klachten te registreren (niet 6 weken na ontvangst van klachten of !)
20. Er wordt gevraagd aan de wegentoezichers om regelmatig de grachten te controleren en preventief in te grijpen om erger te voorkomen.
21. Onze afdeling heeft al enkele preventieve en correctieve maatregelen ondernomen om dit soort voorvallen in de toekomst te vermijden
22. Geen concrete voorstellen te doen
23. Een grondig structureel onderhoud is nodig en dit werd op het meerjarenprogramma geplaatst in verschillende fasen.
24. NIHIL. Het ontwerp werd goed bestudeerd door de projectingenieur in overleg met politie enz. en er werd rekening gehouden met alle geldende normen.
25. De oorzaak van deze klacht is te vinden in het feit dat geen lampen SOX 131W ter beschikking waren De lampen worden geleverd door het bestuur, doch de gunning van het nieuwe leveringscontract 09C04 heeft zeer lang op zich laten wachten t.g.v. een niet goedkeuring door IF. De aanleveringen van lampen mag echter niet leiden tot stockbreuk -indien door externe factoren toch stockbreuk ontstaat, kan beslist worden om de lampen te laten leveren, doch dit tegen een hogere kostprijs. Er werd voorkomingsmaatregel voorgesteld en overeenkomstig de ISO procedure werd hiervoor een preventieve maatregel opgemaakt en doorgegeven aan de kwaliteitsverantwoordelijken.

26. NIHIL
27. NIHIL
28. er wordt op aangedrongen bij EMA om in de toekomst de contracten dichter bij elkaar te laten aansluiten zodat de lampenbevoorrading niet in het gedrang komt. Tevens wordt gevraagd aan EMA om overeenkomstig de ISO procedure hiervoor een preventieve maatregel op te maken en door te geven aan de Commissie ISO.
29. De wegentoezichter wordt erop gewezen extra aandacht te geven tijdens de wegeninspectie, vlugger in te grijpen bij identieke situaties en erop toe te zien dat de aannemer vlugger tot herstelling overgaat.
- 30.
31. Nihil
32. Wegentoezichters worden gevraagd nauw toe te kijken op de toestand van de fietspaden om tijdig en preventief in te grijpen.
33. Nihil
- 34.
35. De oorzaak van deze klacht is te vinden in het feit dat er geen lampen SOX 131W ter beschikking waren. De lampen worden geleverd door het bestuur, doch de gunning van het nieuwe leveringscontract 09C04 heeft zeer lang op zich laten wachten t.g.v. een niet goedkeuring door IF. De aanleveringen van lampen mag echter niet leiden tot stockbreuk -indien door externe factoren toch stockbreuk ontstaat, kan beslist worden om de lampen te laten leveren, doch dit tegen een hogere kostprijs. Er werd voorkomingsmaatregel voorgesteld en overeenkomstig de ISO procedure werd hiervoor een preventieve maatregel opgemaakt en doorgegeven aan de kwaliteitsverantwoordelijken.
36. Instructie werd gegeven om genomen beslissingen van de PCV beter op te volgen eventueel in overleg met andere overheden.
37. NIHIL
- 38.
39. NIHIL
- 40.
41. In overleg met de gemeente Dilbeek zal het voetpad regelmatig worden geruimd door de gemeente. De rijweg en het fietspad zullen door WVB regelmatig worden geborsteld.
42. Nihil
- 43.
44. NIHIL
45. NIHIL
46. Wegentoezichters hebben de opdracht om preventieve controles uit te voeren om en tijdig in te grijpen. Tevens wordt gevraagd aan districtchef vlugger op te treden bij meldingen van burgers.
47. NIHIL
- 48.
49. Nihil
50. Er wordt gevraagd ook aandacht te schenken aan het sneeuwruimen op de fietspaden.

Elektriciteit en Mechanica Gent

De grond van deze klacht gaat eigenlijk over het opvolgen van e-mails. De PI VHS heeft regelmatig info nodig van andere afdelingen. Hij stuurt een paar keer herinneringsmails, waarop er geen reactie komt en dan gaat de vraag verloren. In de toekomst zal de PI na de herinneringsmail ook de kwaliteitsverantwoordelijke op de hoogte brengen dat er geen antwoord komt op zijn/haar vraag. Waarna de kwaliteitsverantwoordelijke contact kan opnemen met de KV van de betrokken afdeling om op deze manier toch antwoord te krijgen op de vraag.

2. - bij indienststelling worden de installaties getest. Dit bleek geen problemen te geven, waardoor het defect van deze installatie niet kon voorzien worden.
3. - Dit is een eenmalig voorval door een beschadiging van een lus door werken uitgevoerd door De Lijn
4. - Het is noodzakelijk dat EM de alarmpeilen blijft bevestigen en ze nadien zowel telefonisch als per fax doorgeeft aan het RIS. - Om de operatoren van het RIS tijdig te verwittigen zullen pre-alarmen aangemaakt worden. Dit zijn afgeleide alarmen, die gemakkelijk instelbaar zijn en opkomen voor het vast alarm. Deze alarmen dienen bevestigd te worden door de operatoren van het RIS en niet door de operatoren van de wachtdienst. - Bij bepaalde alarmpeilen of debieten zullen de operatoren van het RIS gewaarschuwd worden dat bepaalde acties dienen uitgevoerd te worden bv. "peil Deinze groter dan 7.30m, Astene sluiten". Deze acties dienen eveneens bevestigd te worden door de operatoren van het RIS. - Deze vergadering wordt op regelmatige tijdstippen herhaald.
5. - Afdelingshoofd heeft operator over deze klacht aangesproken om deze situatie in de toekomst te vermijden
6. - Richting Noord-Zuid van de Beverentunnel was de installatie in 2009 vernieuwd - Richting Zuid-Noord is de oude installatie nog aanwezig, vandaar de klacht. Er werden voorlopige maatregelen getroffen om conflicterende boodschappen te vermijden. Oude installatie wordt vervangen nadat administratieve procedure is afgehandeld
7. - Om deze klachten in de toekomst te vermijden, zou er vroeger kunnen aanbesteed worden. In dit geval is de aanbesteding wel op tijd gebeurd, maar IF heeft er te lang over gedaan om het bestek voor de levering van de lampen goed te keuren. Daardoor kon de onderhoudsaannemer niet tijdig beschikken over de lampen tijdens de onderhoudscyclus
8. - in het cyclisch onderhoud worden deze defecten gedetecteerd, maar dit lichtpunt begon maar na een tijd te flikkeren, waardoor dit defect niet vastgesteld werd tijdens het onderhoud
9. - Als er in de toekomst opnieuw defect is, dient de politie onze diensten te verwittigen, zonder dat politie met een zelf gevonden truukje het defect omzeilt. Op deze manier kon in de regel niet achterhaald worden wat de oorzaak van het defect was. De politie is hiervan op de hoogte gebracht en heeft gereageerd dat ze situatie blijven opvolgen en dat ze ons zullen contacteren als er zich opnieuw ernstige problemen voordoen.
10. - Bij de toezichters de aandacht op vestigen om tijdig de lijst met achterstallige dossiers te consulteren - Naar aanleiding van deze klacht en om deze in de toekomst te vermijden werd ook vastgesteld dat er een herverdeling van de taken diende te gebeuren. Daarvoor werd de dienstnota EMG 2009-13 opgemaakt en verstuurd.
- 11.
12. Nihil
13. - Het geleverde materiaal voldeed aan de normen. De problemen die zich voordeden aan het materiaal, zijn waarschijnlijk fabricagefouten. Hiervoor kunnen geen acties op voorhand genomen worden om de klacht te vermijden

Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

1. Geen
2. Geen.
3. communicatie over defecten aan schuine lift Kennedy verbeteren
4. Tekort in lampenvoorraad vermijden
5. Geen
6. Geen.
7. Werking verkeersregelaars beter opvolgen
8. Stockonderbreking vermijden
9. Een stockonderbreking in de lampen vermijden
10. * de oorzaak te vinden is in het feit dat geen lampen SOX 131W ter beschikking waren. Deze lampen worden geleverd door het bestuur, doch de gunning van het nieuwe leveringscontract 09C04 heeft zeer lang op zich laten wachten tgv een niet goedkeuring door IF. * Voorkomingsmaatregelen : - de aanlevering van lampen door het bestuur mag niet leiden tot stockbreuk - indien door externe factoren toch stockbreuk ontstaat, kan beslist worden om de lampen te laten leveren door de aannemer, doch dit tegen een hogere kostprijs van ongeveer 25%.
11. Geen
12. Betere communicatie
13. geen: situatie is conform de wegcode
14. Betere communicatie tussen alle partijen
15. Betere communicatie tussen burger - stad - Vlaams Gewest
16. De afdeling Verkeerskunde is bezig met een aangepast technisch plan. Van zodra dat plan er is, wordt het uitgevoerd.
17. niet van toepassing: KLacht doorgegeven aan Internationale Luchthaven van Antwerpen
18. Dienstmededeling EMA2009-09 ivm verkeersregels bij dienstverplaatsingen
19. Zoals op meerdere plaatsen blijft er echter een probleem met de detectie van fietsers en motors. Om dat laatste structurele probleem te kunnen oplossen wordt er gestart met een corrigerende maatregel gericht aan de afdeling Verkeerskunde.
20. Voorkomingsmaatregelen : - de aanlevering van lampen door het bestuur mag niet leiden tot stockbreuk - indien door externe factoren toch stockbreuk ontstaat , kan beslist worden om de lampen te laten leveren door de aannemer, doch dit tegen een hogere kostprijs van ongeveer 25%
21. Geen. Er zijn duidelijke afspraken met Verkeerskunde: 1. EMA verifieert ter plaatse de werking van de installatie en indien deze niet in orde is, doet zij de nodige herstellingen uitvoeren. 2. Indien de installatie wel in orde is, wordt Verkeerskunde gevraagd om eventueel een aangepast werkingsrooster of andere maatregelen voor te stellen. i. In het concrete geval van deze klacht wijst alles in de richting van een structurele verzadiging van het kruispunt.
22. geen
23. Geen
24. Klantvriendelijkheid hoog in het vaandel dragen. Frustraties en bedenkingen niet uiten naar de melder.
25. Een niet-beschikbaarheid van middelen door stockbreuk vermijden.
26. Binnen het kader van de gemaakte afspraken is het noodzakelijk dat de klachten die ontvangen worden, worden verdeeld naar de belanghebbende partij. Beter communiceren
27. Geen.
28. Wij zullen in de toekomst nauwlettender toekijken op de strikte naleving van de opgelegde voorwaarden bij vergunningen i.v.m. gestuurde boringen.
- 29.
30. Geen

Suggesties?

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

Eerstelijnsklachten (meldingen) 2009

Agentschap Wegen en Verkeer

1. Cijfergegevens

Stafdienst

Geen

Afdeling Wegenbouwkunde

Geen

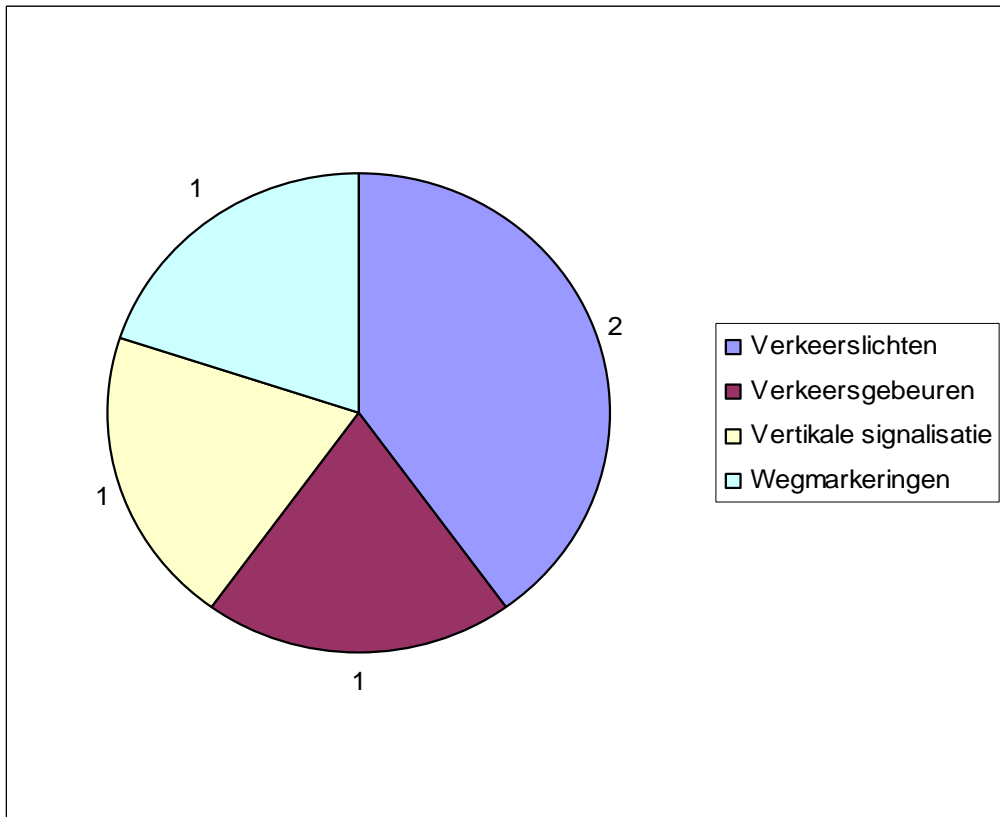
Afdeling VerkeerskundeTotaal geregistreerde meldingen in 2009: **5**

	We- gente- lefoon	Post	e-mail en kab	Meldpunt Fiets	Meldpunt Wegen	TOTAAL
Bepantingen						0
Bereikbaarheid						0
Beschadigde kopmuren						0
Bushalte						0
Communicatie						0
Convenanten						0
Dode dieren						0
Fietspad						0
Investeringsprogramma						0
Inwendig verlichte borden						0
Kunstwerken						0
Milieu /geluids-, trillings-, en visuele hinder						0
Netheid (hindelijk voorwerp, sluikstorten)						0
Nevenbedrijven						0
Onbemande camera's						0
Onderhoudsprogramma						0
Openbare verlichting						0
Organisatie						0
Overgang/niveaueverschil (boordstenen)						0
Oversteekplaats zwakke weggebruiker						0
Parkeren						0
Staat van het wegdek en aanhorigheden						0
Veiligheidsstrook						0
Vergunningen en adviezen/grondbeleid						0
Verkeersgebeuren			1			1
Verkeersinrichting						0
Verkeerslichten			2			2
Verticale signalisatie			1			1
Voetpad						0
Waterafvoer/ -stagnatie, -overlast						0
Wegeninspectie						0
Wegeniswerken						0
Wegmarkeringen			1			1
Winterdienst						0
Andere						0
TOTAAL	0	0	5	0	0	5

Analyse

Top 4 van de meldingen :

	aantal	%
Verkeerslichten	2	40%
Verkeersgebeuren	1	20%
Verticale signalisatie	1	20%
Wegmarkeringen	1	20%

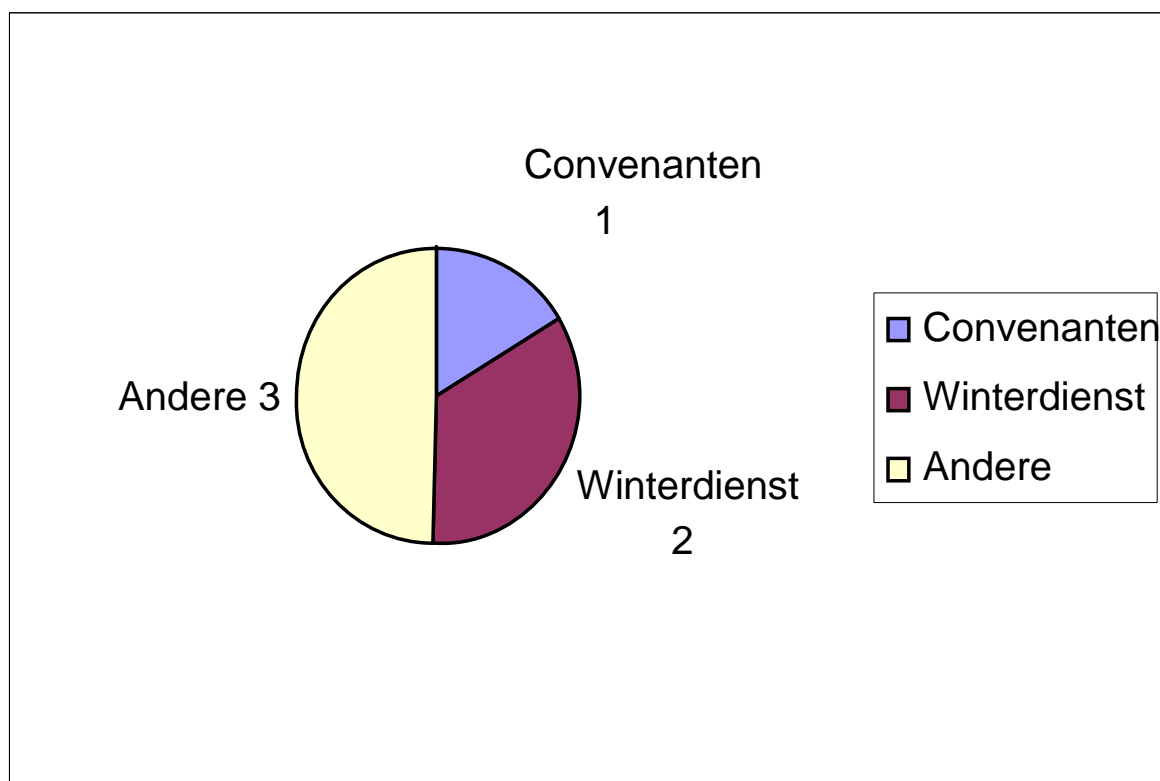


Afdeling Planning en Coördinatie

Totaal geregistreerde meldingen in 2009: 6

	We- gente- lefoon	Post	e-mail en kab	Meldpunt Fiets	Meldpunt Wegen	TOTAAL
Beplantingen						0
Bereikbaarheid						0
Beschadigde kopmuren						0
Bushalte						0
Communicatie						0
Convenanten		1				1
Dode dieren						0
Fietspad						0
Investeringsprogramma						0
Inwendig verlichte borden						0
Kunstwerken						0
Milieu /geluids-, trillings,- en visuele hinder						0
Netheid (hindelijk voorwerp,sluikstorten)						0
Nevenbedrijven						0
Onbemande camera's						0
Onderhoudsprogramma						0
Openbare verlichting						0
Organisatie						0
Overgang/niveaueverschil (boordstenen)						0
Oversteekplaats zwakke weggebruiker						0
Parkeren						0
Staat van het wegdek en aanhorigheden						0
Veiligheidsstrook						0
Vergunningen en adviezen/grondbeleid						0
Verkeersgebeuren						0
Verkeersinrichting						0
Verkeerslichten						0
Verticale signalisatie						0
Voetpad						0
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast						0
Wegeninspectie						0
Wegeniswerken						0
Wegmarkeringen						0
Winterdienst			2			2
Andere			3			3
TOTAAL	0	1	5	0	0	6

Analyse	
Convenanten	1
Winterdienst	2
Andere	3
Totaal	6



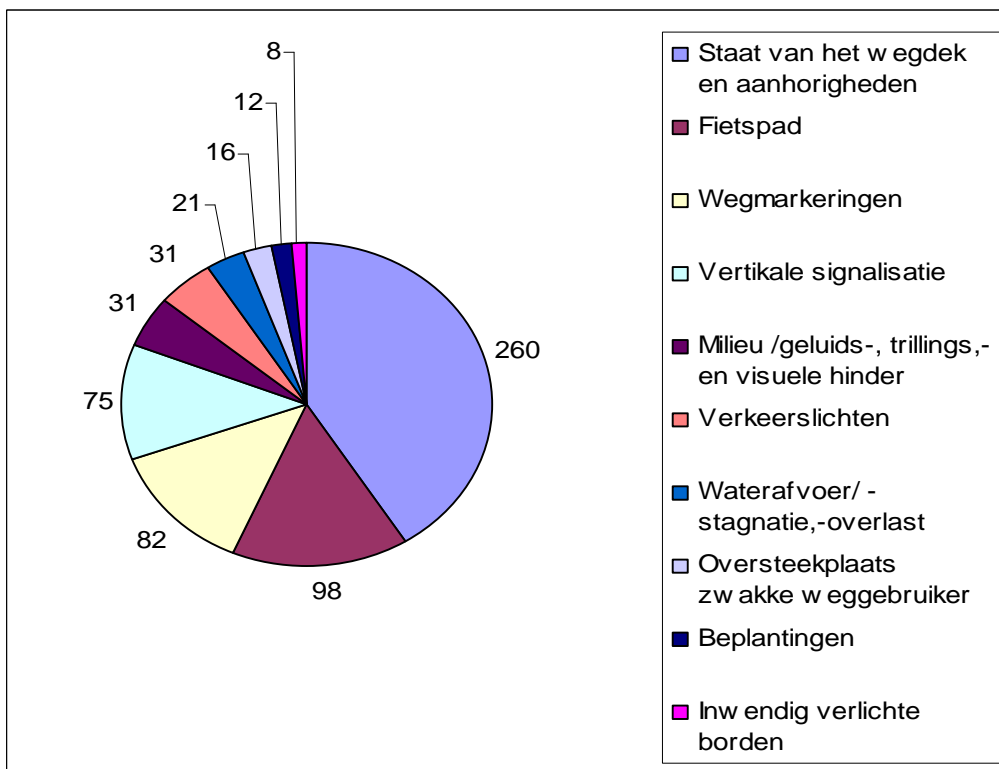
Wegen en Verkeer West Vlaanderen

Totaal geregistreerde meldingen in 2009: **658**

	We- gente- lefoon	Post	e-mail en kab	Meldpunt Fiets	Meldpunt Wegen	TOTAAL
Beplantingen	7		5			12
Bereikbaarheid						0
Beschadigde kopmuren						0
Bushalte						0
Communicatie						0
Convenanten						0
Dode dieren						0
Fietspad				98		98
Investeringsprogramma						0
Inwendig verlichte borden					8	8
Kunstwerken						0
Milieu /geluids-, trillings,- en visuele hinder			24		7	31
Netheid (hindelijk voorwerp,sluikstorten)	2				4	6
Nevenbedrijven						0
Onbemande camera's						0
Onderhoudsprogramma						0
Openbare verlichting					3	3
Organisatie						0
Overgang/niveaueverschil (boordstenen)						0
Oversteekplaats zwakke weggebruiker			9		7	16
Parkeren			7		1	8
Staat van het wegdek en aanhorigheden	10	9	187		54	260
Veiligheidsstrook						0
Vergunningen en adviezen/grondbeleid						0
Verkeersgebeuren					5	5
Verkeersinrichting						0
Verkeerslichten			19	3	9	31
Verticale signalisatie			53		22	75
Voetpad					2	2
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast	7	1	9		4	21
Wegeninspectie						0
Wegeniswerken						0
Wegmarkeringen			74		8	82
Winterdienst						0
Andere						0
TOTAAL	26	10	387	101	134	658

Analyse

Top 10 van de meldingen :	aantal	%
Staat van het wegdek en aanhorigheden	260	40%
Fietspad	98	15%
Wegmarkeringen	82	12%
Vertikale signalisatie	75	11%
Milieu /geluids-, trillings,- en visuele hinder	31	5%
Verkeerslichten	31	5%
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast	21	3%
Oversteekplaats zwakke weggebruiker	16	2%
Beplantingen	12	2%
Inwendig verlichte borden	8	1%



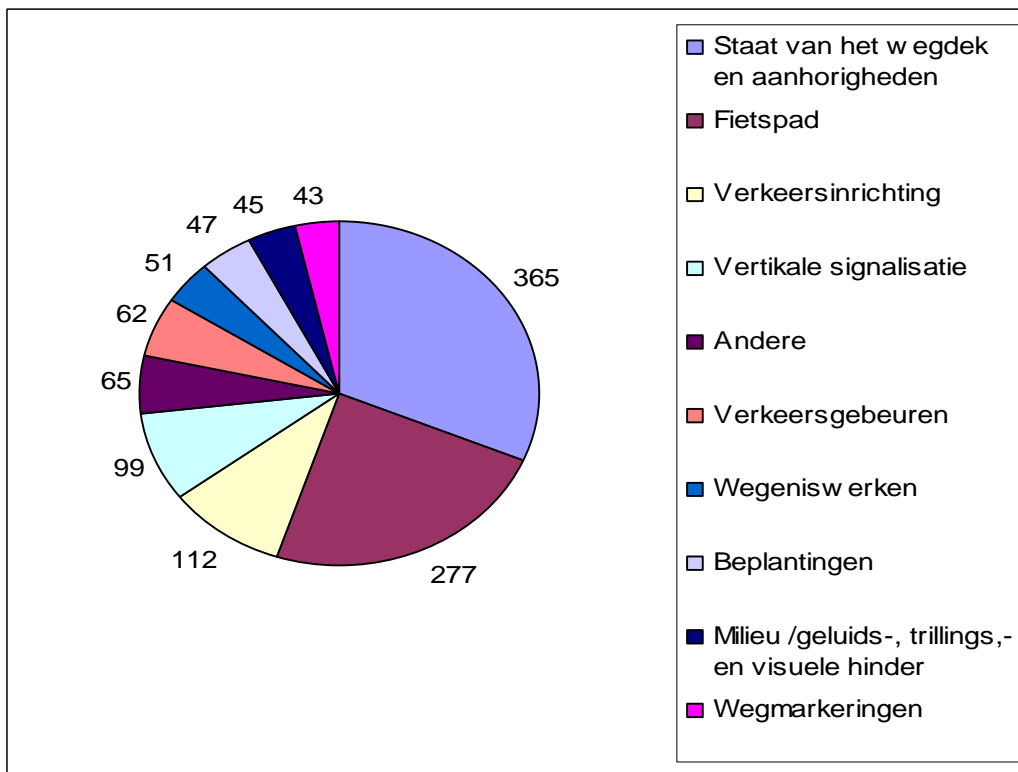
Wegen en Verkeer Antwerpen

Totaal geregistreerde meldingen in 2009: **1431**

	We- gente- lefoon	Post	e-mail en kab	Meldpunt Fiets	Meldpunt Wegen	TOTAAL
Beplantingen	9	2	22		14	47
Bereikbaarheid		3				3
Beschadigde kopmuren						0
Bushalte						0
Communicatie			33		3	36
Convenanten		1	7		11	19
Dode dieren						0
Fietspad	6	2	54	213	2	277
Investeringsprogramma			20			20
Inwendig verlichte borden						0
Kunstwerken	2	1	16		3	22
Milieu /geluids-, trillings-, en visuele hinder	1		42		2	45
Netheid (hindelijk voorwerp,sluikstorten)	2	3	7		6	18
Nevenbedrijven						0
Onbemande camera's			1			1
Onderhoudsprogramma			1			1
Openbare verlichting			1		3	4
Organisatie		1	36		1	38
Overgang/niveaoverschil (boordstenen)						0
Oversteekplaats zwakke weggebruiker		7	9		2	18
Parkeren	1		7			8
Staat van het wegdek en aanhorigheden	56	4	168		137	365
Veiligheidsstrook						0
Vergunningen en adviezen/grondbeleid			25			25
Verkeersgebeuren	1	2	55		4	62
Verkeersinrichting	3	7	52		50	112
Verkeerslichten						0
Vertikale signalisatie	5	9	50		35	99
Voetpad						0
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast	4		26		11	41
Wegeninspectie						0
Wegeniswerken	1		40		10	51
Wegmarkeringen	2		20		21	43
Winterdienst	3		7		1	11
Andere	5	3	51		6	65
TOTAAL	101	45	750	213	322	1431

Analyse

Top 10 van de meldingen :	aantal	%
Staat van het wegdek en aanhorigheden	365	26%
Fietspad	277	19%
Verkeersinrichting	112	8%
Verticale signalisatie	99	7%
Andere	65	5%
Verkeersgebeuren	62	4%
Wegeniswerken	51	4%
Beplantingen	47	3%
Milieu /geluids-, trillings,- en visuele hinder	45	3%
Wegmarkeringen	43	3%



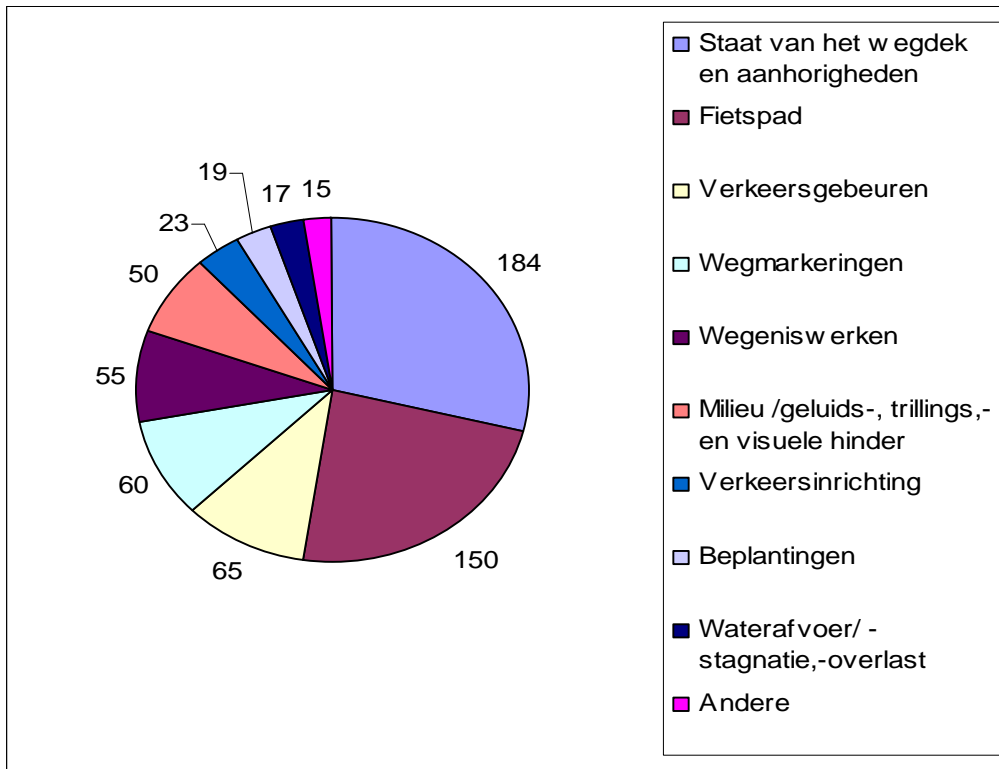
Wegen en Verkeer Oost Vlaanderen

Totaal geregistreerde meldingen in 2009: **703**

	We- gente- lefoon	Post	e-mail en kab	Meldpunt Fiets	Meldpunt Wegen	TOTAAL
Bepantingen		2	16		1	19
Bereikbaarheid			5		2	7
Beschadigde kopmuren						0
Bushalte						0
Communicatie						0
Convenanten						0
Dode dieren						0
Fietspad	1	4	29	113	3	150
Investeringsprogramma						0
Inwendig verlichte borden						0
Kunstwerken			2		2	4
Milieu /geluids-, trillings-, en visuele hinder	3	10	30		7	50
Netheid (hindelijk voorwerp, sluikstorten)		3	7		3	13
Nevenbedrijven					1	1
Onbemande camera's						0
Onderhoudsprogramma						0
Openbare verlichting	1				1	2
Organisatie						0
Overgang/niveaueverschil (boordstenen)						0
Oversteekplaats zwakke weggebruiker			4		4	8
Parkeren	1	1	4		1	7
Staat van het wegdek en aanhorigheden	8	10	72		94	184
Veiligheidsstrook						0
Vergunningen en adviezen/grondbeleid						0
Verkeersgebeuren		5	38		22	65
Verkeersinrichting	1	3	6		13	23
Verkeerslichten			10			10
Verticale signalisatie						0
Voetpad			5		5	10
Waterafvoer/ -stagnatie, -overlast	2	3	9		3	17
Wegeninspectie						0
Wegeniswerken		1	45		9	55
Wegmarkeringen	1	2	22		35	60
Winterdienst			2		1	3
Andere		4	8		3	15
TOTAAL	18	48	314	113	210	703

Analyse

Top 10 van de meldingen :	aantal	%
Staat van het wegdek en aanhorigheden	184	26%
Fietspad	150	21%
Verkeersgebeuren	65	9%
Wegmarkeringen	60	9%
Wegeniswerken	55	8%
Milieu /geluids-, trillings,- en visuele hinder	50	7%
Verkeersinrichting	23	3%
Beplantingen	19	3%
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast	17	2%
Andere	15	2%



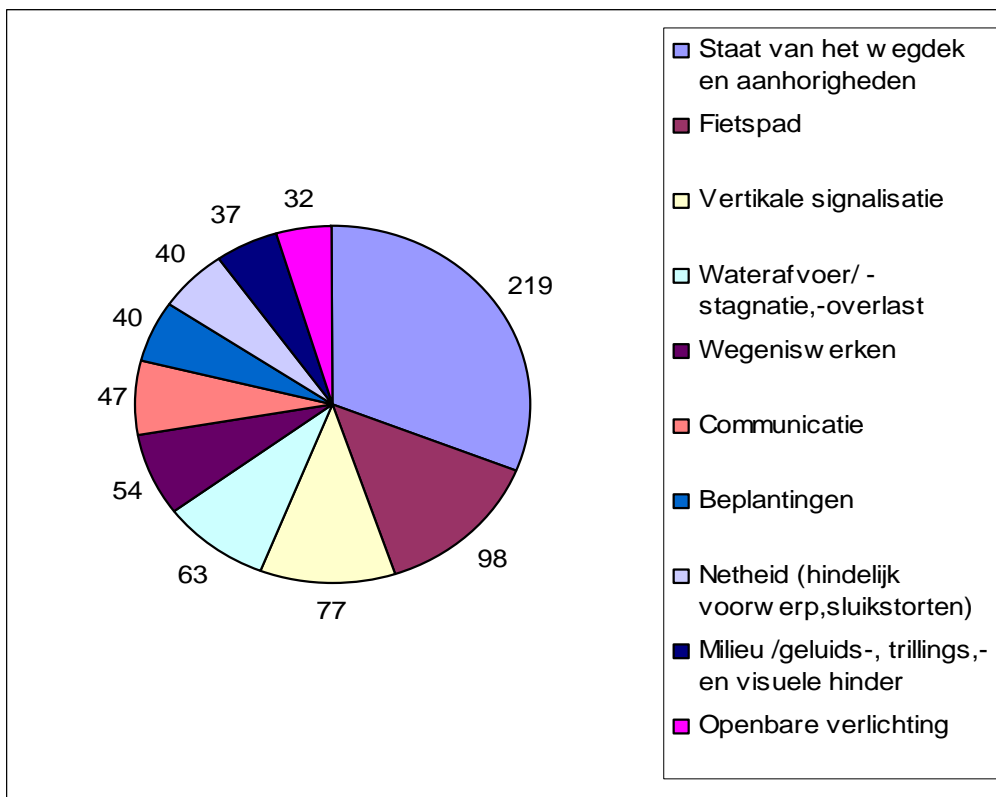
Wegen en Verkeer Limburg

Totaal geregistreerde meldingen in 2009: **882**

	We- gente- lefoon	Post	e-mail en kab	Meldpunt Fiets	Meldpunt Wegen	TOTAAL
Beplantingen	6	16	18	0	0	40
Bereikbaarheid	0	0	0	0	1	1
Beschadigde kopmuren	0	0	0	0	0	0
Bushalte	0	5	2	0	2	9
Communicatie	7	3	37	0	0	47
Convenanten	1	0	3	0	0	4
Dode dieren	0	0	0	0	0	0
Fietspad	9	19	25	44	1	98
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0	0
Inwendig verlichte borden	0	0	0	0	0	0
Kunstwerken	0	1	5	0	4	10
Milieu /geluids-, trillings-, en visuele hinder	9	12	15	0	1	37
Netheid (hindelijk voorwerp,sluikstorten)	11	17	12	0	0	40
Nevenbedrijven	5	4	7	0	0	16
Onbemande camera's	0	0	0	0	0	0
Onderhoudsprogramma	0	1	1	0	0	2
Openbare verlichting	10	3	18	1	0	32
Organisatie	1	0	1	0	0	2
Overgang/niveaueverschil (boordstenen)	0	0	0	0	0	0
Oversteekplaats zwakke weggebruiker	0	5	4	0	3	12
Parkeren	2	2	4	0	1	9
Staat van het wegdek en aanhorigheden	34	45	58	0	82	219
Veiligheidsstrook	0	0	0	0	0	0
Vergunningen en adviezen/grondbeleid	0	5	8	0	0	13
Verkeersgebeuren	2	14	5	0	0	21
Verkeersinrichting	3	11	9	0	0	23
Verkeerslichten	2	1	9	0	2	14
Verticale signalisatie	16	19	42	0	0	77
Voetpad	0	1	2	0	0	3
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast	25	12	26	0	0	63
Wegeninspectie	0	1	0	0	0	1
Wegeniswerken	9	10	32	0	3	54
Wegmarkeringen	0	10	8	0	0	18
Winterdienst	2	1	5	0	0	8
Andere	2	3	2	0	2	9
TOTAAL	156	221	358	45	102	882

Analyse

Top 10 van de meldingen :	aantal	%
Staat van het wegdek en aanhorigheden	219	25%
Fietspad	98	11%
Verticale signalisatie	77	9%
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast	63	7%
Wegeniswerken	54	6%
Communicatie	47	5%
Beplantingen	40	5%
Netheid (hindelijk voorwerp,sluikstorten)	40	5%
Milieu /geluids-, trillings,- en visuele hinder	37	4%
Openbare verlichting	32	4%



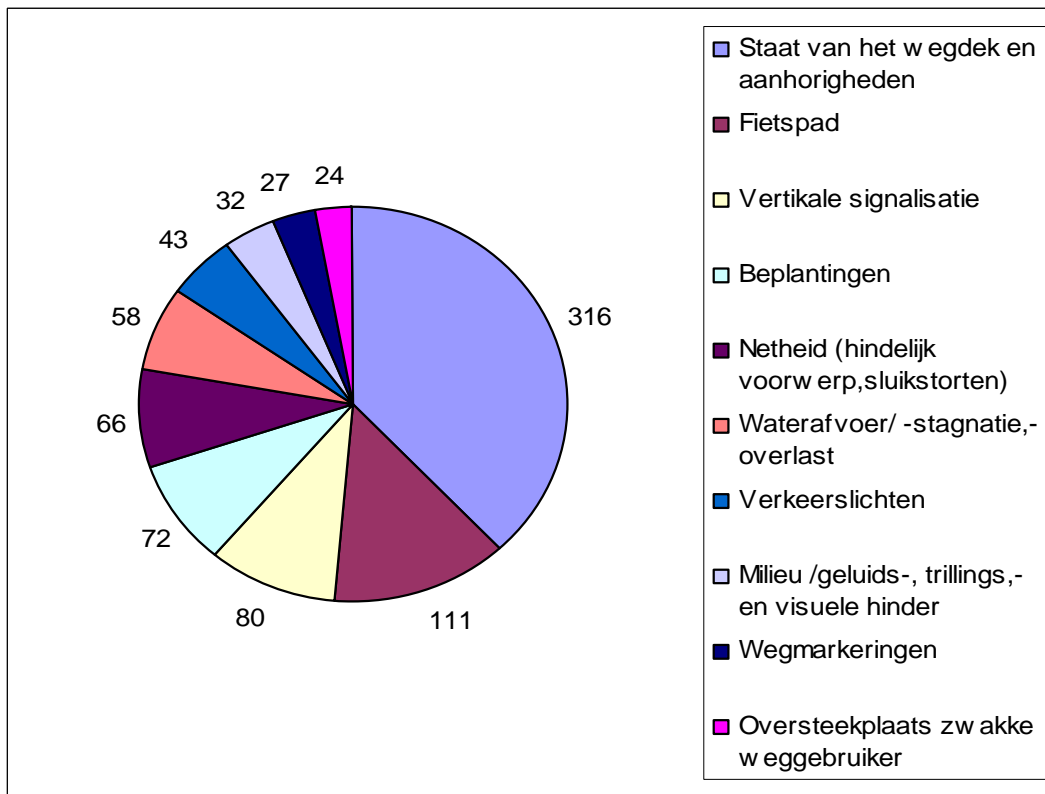
Wegen en Verkeer Vlaams Brabant

Totaal geregistreerde meldingen in 2009 : 911

	We- gente- lefoon	Post	e-mail en kab	Meldpunt Fiets	Meldpunt Wegen	TOTAAL
Beplantingen	20	13	31		8	72
Bereikbaarheid						0
Beschadigde kopmuren			1			1
Bushalte						0
Communicatie						0
Convenanten						0
Dode dieren		1	2			3
Fietspad	9	4	4	94		111
Investeringsprogramma						0
Inwendig verlichte borden		1	4		3	8
Kunstwerken						0
Milieu /geluids-, trillings-, en visuele hinder		9	19		4	32
Netheid (hindelijk voorwerp,sluikstorten)	9	18	36		3	66
Nevenbedrijven						0
Onbemande camera's						0
Onderhoudsprogramma						0
Openbare verlichting	8		5		3	16
Organisatie						0
Overgang/niveaueverschil (boordstenen)			4			4
Oversteekplaats zwakke weggebruiker	3	3	13		5	24
Parkeren		5	3			8
Staat van het wegdek en aanhorigheden	67	45	130		74	316
Veiligheidsstrook	3	2				5
Vergunningen en adviezen/grondbeleid						0
Verkeersgebeuren	12				9	21
Verkeersinrichting					4	4
Verkeerslichten	6	4	16	2	15	43
Verticale signalisatie	7	13	34		26	80
Voetpad					1	1
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast	9	14	31		4	58
Wegeninspectie						0
Wegeniswerken			4			4
Wegmarkeringen	3		16		8	27
Winterdienst		6	1			7
Andere (dynamische borden)						0
TOTAAL	156	138	354	96	167	911

Analyse

Top 10 van de meldingen :	aantal	%
Staat van het wegdek en aanhorigheden	316	35%
Fietspad	111	12%
Verticale signalisatie	80	9%
Beplantingen	72	8%
Netheid (hindelijk voorwerp, sluikstorten)	66	7%
Waterafvoer/ -stagnatie, -overlast	58	6%
Verkeerslichten	43	5%
Milieu /geluids-, trillings-, en visuele hinder	32	4%
Wegmarkeringen	27	3%
Oversteekplaats zwakke weggebruiker	24	3%



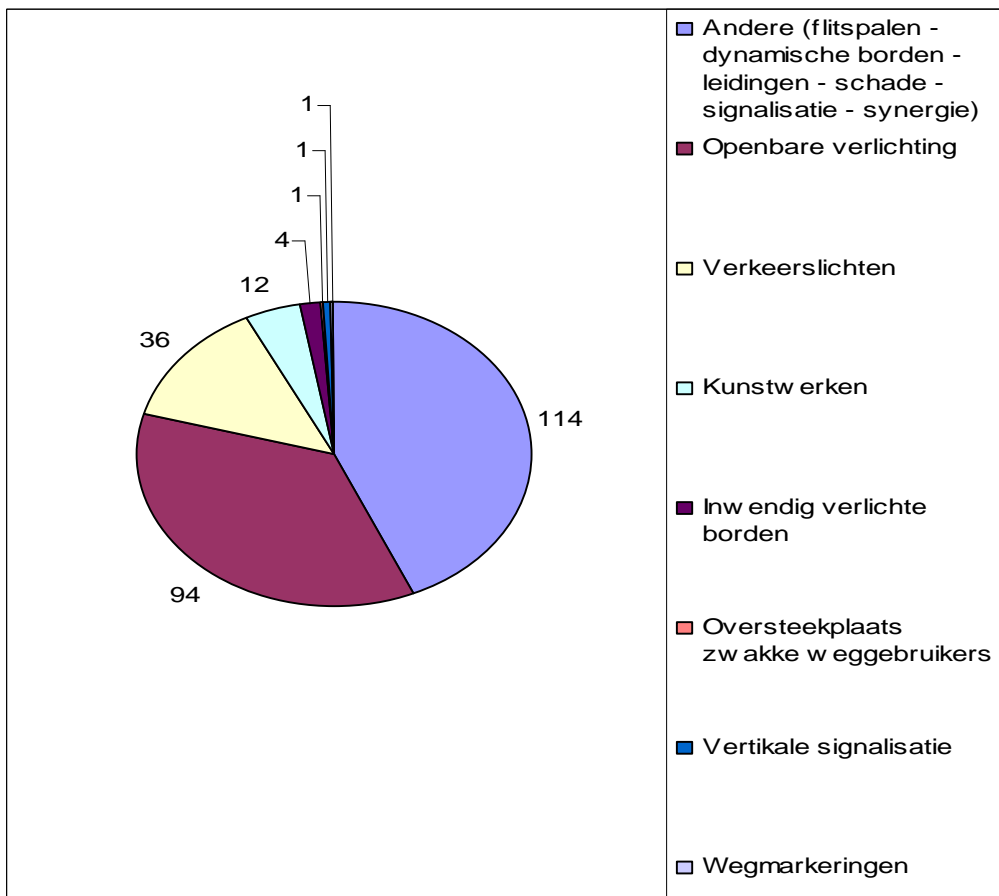
Elektriciteit en Mechanica Gent

Totaal geregistreerde meldingen op het centraal het secretariaat van de afdeling in 2009: **263**

	We- gente- lefoon	Post	e-mail en kab	Meldpunt Fiets	Meldpunt Wegen	TOTAAL
Beplantingen						0
Bereikbaarheid						0
Beschadigde kopmuren						0
Bushalte						0
Communicatie						0
Convenanten						0
Dode dieren						0
Fietspad						0
Investeringsprogramma						0
Inwendig verlichte borden			1		3	4
Kunstwerken		9	3			12
Milieu /geluids-, trillings-, en visuele hinder						0
Netheid (hindelijk voorwerp,sluikstorten)						0
Nevenbedrijven						0
Onbemande camera's						0
Onderhoudsprogramma						0
Openbare verlichting		11	46		37	94
Organisatie						0
Overgang/niveaoverschil (boordstenen)						0
Oversteekplaats zwakke weggebruiker					1	1
Parkeren						0
Staat van het wegdek en aanhorigheden						0
Veiligheidsstrook						0
Vergunningen en adviezen/grondbeleid						0
Verkeersgebeuren						0
Verkeersinrichting						0
Verkeerslichten		6	15	2	13	36
Verticale signalisatie			1			1
Voetpad						0
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast						0
Wegeninspectie						0
Wegeniswerken						0
Wegmarkeringen					1	1
Winterdienst						0
Andere (flitspalen - dynamische borden - leidingen - schade - signalisatie - synergie)		76	36		2	114
TOTAAL	0	102	102	2	57	263

Analyse

Top 8 van de meldingen :	aantal	%
Andere (flitspalen - dynamische borden - leidingen - schade - signalisatie - synergie)	114	
Openbare verlichting	94	
Verkeerslichten	36	
Kunstwerken	12	
Inwendig verlichte borden	4	
Oversteekplaats zwakke weggebruikers	1	
Verticale signalisatie	1	
Wegmarkeringen	1	



Aantal geregistreerde meldingen op de Permanente wachtdienst van EMG opgesplitst naar type installatie : **11.734**

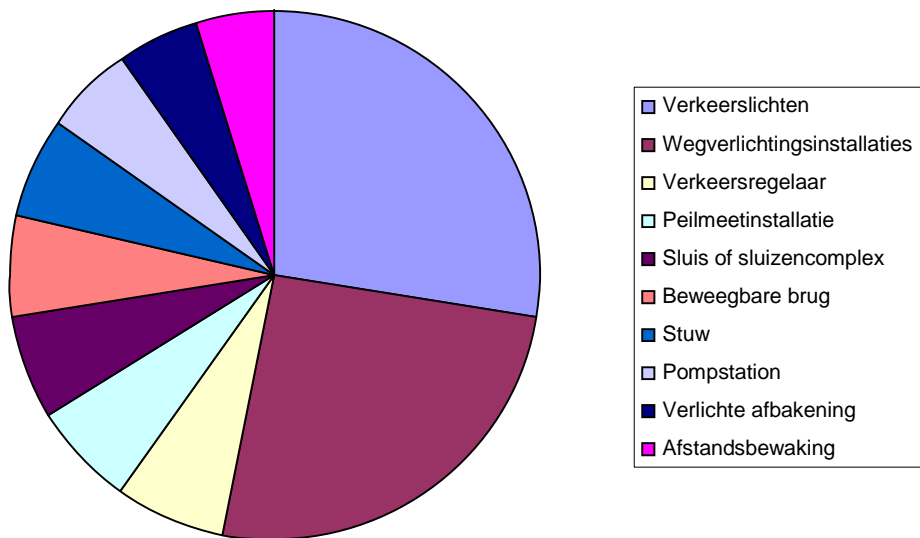
Type installatie	Aantal 2009
Verkeerslichten	2426
Wegverlichtingsinstallaties	2264
Peilmeetinstallatie	572
Pompstation	486
Beweegbare brug	557
Verlichte afbakening	437
Verkeersregelaar	582
Stuw	530
Gesloten TV-circuit	347
Sluis of sluizencomplex	559
Veranderlijke signalisatieborden	392
Afstandsbewaking	426
Voertuigtelpost	321
Tunnelinstallatie	220
Praatpaal	440
Automatische zone 30 borden	141
Teletransmissieverbinding	113
Inwendig verlichte signalisatieborden	98
Beïnvloeding door openbaar vervoer	93
Elektrische uitrusting DTN-cabine, Gebouw	65
Buitenverlichting	51
Apparatuur roodlicht- en snelheidscamera's	76
BI-flash installatie	62
Autosnelweg	51
Laagspannings-voedingskast/-aansluiting	42
Asweger	24
Telefooninstallatie	75
Hoogspanningsvoedingscabine	44
Knipperlicht	36
Toegangscontrole DTN-cabines	38
Scheepvaartsignalisatie	20
Gewestweg	36
Verlichte voetgangersoversteek	11
Bochtafbakening	10
ATOS-knoop	4
Ringweg	10
PLUVIO: neerslagmeetinstallatie	4
Centrale computer	0
SDH-knoop	5
Kabelkop	11
Tunnelverlichting	20
Klimatisatie	8
Meteostation	9
Radioheruitzending tunnels	5
DUMMY	2
IP-netwerken telematica	4

Verkeersgeleidingssysteem	1
No-break installatie/UPS	4
Automatische incidentendetectie	2
Koppelvlak verkeerscentrum	0
Lift/Scheepslift	0
Mobiele detectie- en waarschuwing	0
Verkeerssignalisatie rampenplan	0
Verdwijnpaal	0
Automatische deuren en poorten	0
TOTAAL	11734

Top 10 meldingen Permanente Wachtdienst 2009

Verkeerslichten	2426
Wegverlichtingsinstallaties	2264
Verkeersregelaar	582
Peilmeetinstallatie	572
Sluis of sluisencomplex	559
Beweegbare brug	557
Stuw	530
Pompstation	486
Verlichte afbakening	437
Afstandsbewaking	426

Top 10 meldingen Permanente Wachtdienst 2009



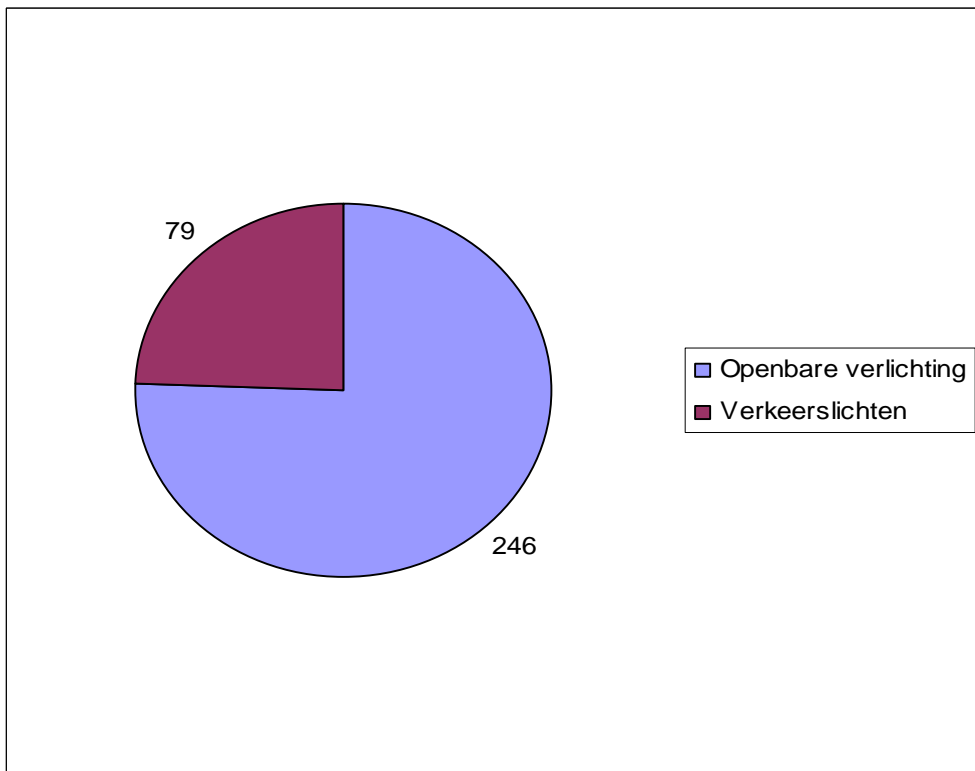
Elektriciteit en Mechanica Antwerpen

Totaal geregistreerde meldingen op het centraal het secretariaat van de afdeling in 2009 : **325**

	We- gente- lefoon	Post	e-mail en kab	Meldpunt Fiets	Meldpunt Wegen	TOTAAL
Beplantingen						0
Bereikbaarheid						0
Beschadigde kopmuren						0
Bushalte						0
Communicatie						0
Convenanten						0
Dode dieren						0
Fietspad						0
Investeringsprogramma						0
Inwendig verlichte borden						0
Kunstwerken						0
Milieu /geluids-, trillings,- en visuele hinder						0
Netheid (hindelijk voorwerp,sluikstorten)						0
Nevenbedrijven						0
Onbemande camera's						0
Onderhoudsprogramma						0
Openbare verlichting	81		126	1	38	246
Organisatie						0
Overgang/niveaoverschil (boordstenen)						0
Oversteekplaats zwakke weggebruiker						0
Parkeren						0
Staat van het wegdek en aanhorigheden						0
Veiligheidsstrook						0
Vergunningen en adviezen/grondbeleid						0
Verkeersgebeuren						0
Verkeersinrichting						0
Verkeerslichten	20		31		28	79
Verticale signalisatie						0
Voetpad						0
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast						0
Wegeninspectie						0
Wegeniswerken						0
Wegmarkeringen						0
Winterdienst						0
Andere						0
TOTAAL	101	0	157	1	66	325

Analyse

Top 2 van de meldingen :	aantal	%
Openbare verlichting	246	76%
Verkeerslichten	79	24%

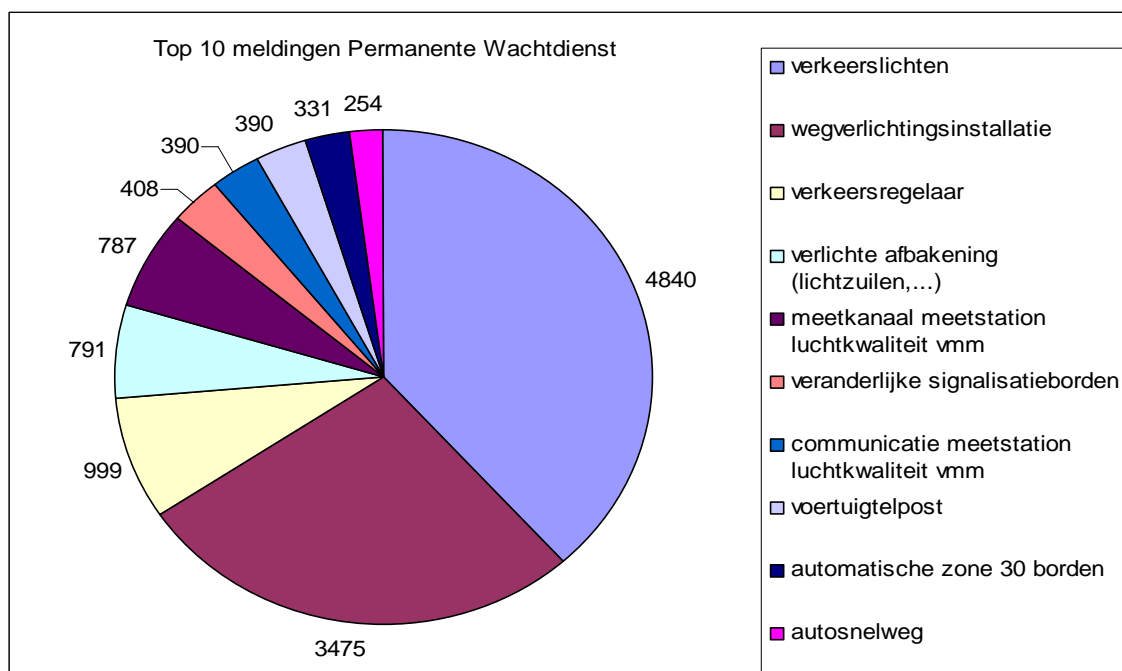


Aantal geregistreerde meldingen op de Permanente wachtdienst van EMA opgesplitst naar type installatie : 15.492

Aard installatie				Totaal
TOTAAL				15492
Aard installatie				Totaal
VERKEERSLICHTEN				4840
Wegverlichtingsinstallatie				3475
VERKEERSREGELAAR				999
Verlichte afbakening (lichtzuilen,...)				791
Meetkanaal meetstation luchtkwaliteit VMM				787
VERANDERLIJKE SIGNALISATIEBORDEN				408
Communicatie meetstation luchtkwaliteit VMM				390
Voertuigtelpost				390
Automatische zone 30 borden				331
Autosnelweg				254
Teletransmissieverbinding - trunk				225
Automatische incidentendetectie				213
GESLOTEN TV-CIRCUIT				203
Praatpaal				186
Gewestweg				176
Peilmeetinstallatie				149
Afstandsbewaking				143
Remote Terminal Unit meetstation luchtkwaliteit VMM				134
Sluis of sluizencomplex				111
INSTALLATIE ROODLICHTCAMERA'S				108
Tunnelverlichting				92
Beweegbare brug				87
Ringweg				80
APPARATUUR RLC EN SNC - CAMERA'S				66
MOBIELE DETECTIE- EN WAARSCHUWING				65
Telefooninstallatie				65
Toegangscontrole DTN-cabines (gedeelte waarvoor de onderhoudsaannemer dient tussen te komen)				58
INSTALLATIE SNELHEIDSCAMERA'S				56
LIFT / SCHEEPSLIFT				55
KOPPELVLAK VERKEERSCENTRUM				55
Diverse meetstation luchtkwaliteit VMM				43
BEINVLOEDING DOOR OPENBAAR VERVOER				36
VERKEERSSIGNALISATIE RAMPENPLAN				33
BI-FLASH INSTALLATIE				30
VERKEERSGELEIDINGSSYSTEEM				30
Geografische zone van meteowing				30
ASWEGER				25
KNIPPERLICHT				25
COORDINATIESYSTEEM VERKEERSLICHTEN				23

Leveringen meetstation luchtkwaliteit VMM				23
METEOSTATION				22
Verlichte voetgangersoversteekplaats				21
Pompstation				19
CENTRALE COMPUTER				15
INWENDIG VERLICHTE SIGNALISATIEBORDEN				13
SDH-knoop				13
Scheepvaartsignalisatie				13
BOCHTAFBAKENING (>>panelen,..)				10
Buitenverlichting				9
Monitor meetstation luchtkwaliteit VMM				9
Neerslagmeetinstallatie				8
Tunnelinstallaties				8
Stuw				7
Kabelkop				5
Elektrische uitrusting DTN-cabine, gebouw,				4
KLIMATISATIE				4
LAAGSPANNINGS-VOEDINGSKAST/-AANSLUITING				4
Automatische bareel				3
				3
Stroomafnamekasten voor schippers				3
IP-netwerken telematica				2
NO-BREAK INSTALLATIE / UPS				2
				1
ATOS-KNOOP				1
Programmeerbare automaat				1
Schuiven				1
Toeristische of recreatieve weg				1
TOTAAL				15492

Analyse		
Top 10 van de meldingen:	aantal	%
verkeerslichten	4840	31 %
wegverlichtingsinstallatie	3475	22 %
verkeersregelaar	999	6 %
verlichte afbakening (lichtzuilen,...)	791	5 %
meetkanaal meetstation luchtkwaliteit vmm	787	5 %
veranderlijke signalisatieborden	408	3 %
communicatie meetstation luchtkwaliteit vmm	390	3 %
voertuigtelpost	390	3 %
automatische zone 30 borden	331	2 %
autosnelweg	254	2 %

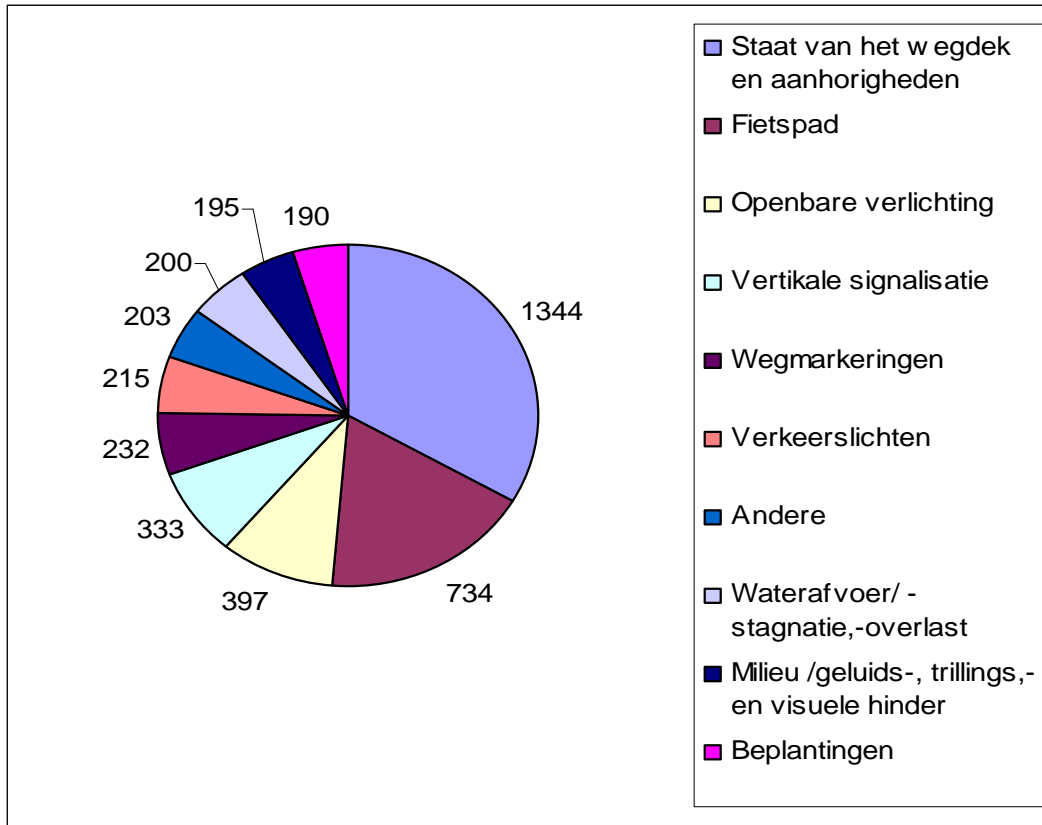


Totaal overzicht aantal meldingen van de Territoriale Wegenafdelingen + de afdeling Verkeerskunde en de afdeling PCO.

	WA	WWV	WOV	WL	WVB	VK	PCO	EMA	EMG	TOTAAL
Bepantingen	47	12	19	40	72	0	0	0	0	190
Bereikbaarheid	3	0	7	1	0	0	0	0	0	11
Beschadigde kopmuren	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bushalte	0	0	0	9	0	0	0	0	0	9
Communicatie	36	0	0	47	0	0	0	0	0	83
Convenanten	19	0	0	4	0	0	1	0	0	24
Dode dieren	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Fietspad	277	98	150	98	111	0	0	0	0	734
Investeringsprogramma	20	0	0	0	0	0	0	0	0	20
Inwendig verlichte borden	0	8	0	0	8	0	0	0	4	20
Kunstwerken	22	0	4	10	0	0	0	0	12	48
Milieu /geluids-, trillings-, en visuele hinder	45	31	50	37	32	0	0	0	0	195
Netheid (hindelijk voorwerp,sluikstorten)	18	6	13	40	66	0	0	0	0	143
Nevenbedrijven	0	0	1	16	0	0	0	0	0	17
Onbemande camera's	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Onderhoudsprogramma	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Openbare verlichting	4	3	2	32	16	0	0	246	94	397
Organisatie	38	0	0	2	0	0	0	0	0	40
Overgang/niveaueverschil (boordstenen)	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Oversteekplaats zwakke weggebruiker	18	16	8	12	24	0	0	0	1	79
Parkeren	8	8	7	9	8	0	0	0	0	40
Staat van het wegdek en aanhorigheden	365	260	184	219	316	0	0	0	0	1344
Veiligheidsstrook	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Vergunningen en adviezen/grondbeleid	25	0	0	13	0	0	0	0	0	38
Verkeersgebeuren	62	5	65	21	21	1	0	0	0	175
Verkeersinrichting	112	0	23	23	4	0	0	0	0	162
Verkeerslichten	0	31	10	14	43	2	0	79	36	215
Verticale signalisatie	99	75	0	77	80	1	0	0	1	333
Voetpad	0	2	10	3	1	0	0	0	0	16
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast	41	21	17	63	58	0	0	0	0	200
Wegeninspectie	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Wegeniswerken	51	0	55	54	4	0	0	0	0	164
Wegmarkeringen	43	82	60	18	27	1	0	0	1	232
Winterdienst	11	0	3	8	7	0	2	0	0	31
Andere	65	0	15	9	0	0	3	0	114	206
TOTAAL	1431	658	703	882	911	5	6	325	263	5184

Analyse

Top 10 van de meldingen :	aantal	%
Staat van het wegdek en aanhorigheden	1344	26%
Fietspad	734	14%
Openbare verlichting	397	8%
Verticale signalisatie	333	6%
Wegmarkeringen	232	4%
Verkeerslichten	215	4%
Andere	203	4%
Waterafvoer/ -stagnatie,-overlast	200	4%
Milieu /geluids-, trillings,- en visuele hinder	195	4%
Beplantingen	190	4%



Bespreking klachtenbeeld van de meldingen 2009

Zie rapport klachten 2009

Conclusie:

Het totaal aantal geregistreerde en opgevolgde meldingen volgens de ISO-procedure 9001:2008 "Klachten- en meldingenmanagement" en conform het klachtendecreet binnen het Agentschap AWV bedraagt :
voor 2009 = 32.410 meldingen.

Dit betekent dat in 2009 " 5.494 " meer meldingen werden geregistreerd en opgevolgd binnen AWV dan in 2008.

Het hogere aantal meldingen is ook een gevolg van de opstart van het "Meldpunt Wegen". Het aantal meldingen geregistreerd via het meldpunt Wegen bedraagt: 1059, met een piek in Antwerpen (323).

In totaal werden voor 2009 in het Agentschap Wegen en Verkeer

- Meldingen: 32.410
- Klachten : 236
- Algemeen totaal : 32.646

geregistreerd.

Bijlage 1

Vragenlijst voor het verslag 2009 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 2009 in het kader van de procedure 'Administratieve boetes', vindt u terug in bijlage 3.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27.494

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord		Aantal
	0-45 dagen:	23.004
	meer dan 45 dagen:	2.030
	gemiddelde:	20,32

Nadat VVM De Lijn in 2008 acties had ondernomen om alle klachten, die via e-mail binnenkomen, consequent te registreren in de centrale klachtendatabank, met een stijging van 26,0% tot gevolg, zien we nu in 2009 een stabilisatie van het aantal klachten, met zelfs een lichte daling t.o.v. 2008 met 0,21% (-57 eenheden). En dit ondanks een stijging van het aantal reizigers in 2009 met 3 à 5 procent, naar gelang de entiteit.

Op 11/01/2010 ging De Lijn van start met een online meldingen- en vragenformulier. Hierdoor komen 'klachten' automatisch in de centrale klachtendatabank terecht en hebben we nog meer zekerheid over een 100% registratie van onze klachten.

De gemiddelde antwoordtermijn van een klacht daalde verder met 0,19 kalenderdagen (t.o.v. 2008) tot 20,32 kalenderdagen. Dit resultaat is het gevolg van een verdere professionalisering van de diverse klantendiensten van VVM De Lijn en het continue streven naar de meest optimale organisatie.

Positief is ook dat alle klachten die in 2009 geregistreerd en afgehandeld werden, er 91,82 % beantwoord werden binnen de 45 dagen. Dit is een stijging van net geen 1% t.o.v. 2008.

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 de evolutie t.o.v. 2008.

Soort	2009	2008	Evolutie
Felicitering	489	400	+22,25%
Klacht	27.494	27.551	-0,21%
Suggestie	363	441	-17,69%
Vraag	4.338	4.354	-0,37%
Totaal	32.684	32.746	-0,19%

Nota: Het totaal voor 2008 verschilt van de cijfers ingediend voor het jaarverslag 2008 van de Vlaamse Ombudsdienst doordat er nog klantenreacties geregistreerd werden na de opmaak van de input van VVM De Lijn voor dit rapport (na 15/01/2009), die echter wel gemeld werden in 2008.

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:	27.494
--------------------------------	--------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	27.494
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost (<i>of beantwoord</i>):	25.034
	deels opgelost:	0
	Onopgelost (<i>of beantwoord</i>):	2.460

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 27.494 klachten die in 2009 geregistreerd zijn, werden er 25.034 beantwoord. De overige 2.460 klachten waren nog in behandeling op 18 januari 2010, datum waarop het rapport 2009 getrokken werd, en zullen begin 2010 beantwoord en afgehandeld worden. Hiertoe behoren ook de klachten die werden ontvangen eind 2009.

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

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

De hierboven vermelde indeling is bij De Lijn niet van toepassing. De Lijn classificeert haar klantenreacties volgens een uitgebreide codificatie (zie bijlage 2 werkblad 'Codificatie detail' – 'Aantal gemelde klachten 2009 – Per codificatie').

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2.644	9,62%
	mail:	9.283	33,76%
	telefoon:	14.993	54,53%
	fax:	68	0,25%
	bezoek:	506	1,84%

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	25.890	94,17%
	via kabinet:	245	0,89%
	via Vlaamse ombudsdienst:	180	0,65%
	via georganiseerd middenveld:	163	0,59%
	andere kanalen:	1.016	3,70%

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Zie bijlage 2 werkblad 'Codificatie detail' – 'Aantal gemelde klachten 2009 – Per codificatie'.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Hieronder vindt u de top tien van de klachten voor 2009, waarbij steeds de procentuele evolutie t.o.v. 2008 vermeld wordt.

Een volledig overzicht van het aantal klachten per codificatie, en de evolutie t.o.v. 2008, vindt u terug in bijlage 2 werkblad 'Codificatie detail' – 'Aantal gemelde klachten 2009 – Per codificatie'.

Codificatie	2009	2008	Evolutie
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3.550	3.171	+11,95%
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	2.749	2.661	+3,31%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	2.562	1.877	+36,49%
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.795	1.531	+17,24%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.546	1.154	+33,97%
5.3.5 VVK - Defecten automaten	1.266	1.590	-20,38%
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.167	1.250	-6,64%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	993	1.031	-3,69%
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	979	828	+18,24%
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	821	762	+7,74%

In de top tien van 2009 valt op dat, rekening houdend met een stijging van het aantal reizigers tussen de 3 à 5 procent en een grotere mondigheid van de burgers,:

- Het aantal klachten rond '**Stiptheid – Te laat gereden**' een opmerkelijke stijging kent. VVM De Lijn tracht al meerdere jaren de diverse wegbeheerders ervan te overtuigen de **doorstroming** voor het openbaar vervoer te verbeteren. Deze inspanningen hebben reeds geleid tot de realisatie van een aantal belangrijke doorstromingmaatregelen. Tevens streeft De Lijn er steeds naar om de **rittijden** van nieuwe en bestaande lijnen zo realistisch mogelijk in te schatten. Budgettaire beperkingen dwingen VVM De Lijn echter, ook op dit domein, tot het stellen van prioriteiten. Ten slotte kende 2009 ook een hele reeks 'winterdagen' die, net zoals voor het andere wegverkeer, ook hinder veroorzaakten voor het openbaar vervoer, veelal vertragingen maar ook afschaffingen.
- Het aantal klachten rond '**Service chauffeur – rijgedrag**' sterk gestegen is, en dit ondanks de aandacht die De Lijn hieraan besteedt in haar basis- en opfrissingsopleidingen. Vermits het hier gaat over klachten die ingediend werden door de reiziger zelf, is het niet onlogisch dat er een verband is tussen de stijging van het aantal klachten over 'te laat gereden' en het aantal klachten rond 'rijgedrag', waarbij onze chauffeurs (bewust of onbewust) proberen om de opgelopen vertraging weg te werken of te verminderen ten koste van het rijcomfort van onze reizigers. Opmerkelijk is wel dat het aantal klachten over 'conflicten met andere weggebruikers' licht gedaald is.
- Het aantal klachten i.v.m. '**Aanbod – Capaciteitsproblemen**' is in 2009 gestegen met 18,24%, en dit

in tegenstelling tot 2008 waar er een forse daling was met 17,3%.

We willen er wel op wijzen dat er voor de klant soms capaciteitsproblemen zijn terwijl de maximale capaciteit van een voertuig nog niet bereikt is. Uit een eerste evaluatie van het project 'Vooraan opstappen' is ook wel gebleken dat er acties moeten ondernomen worden om het doorschuiven van reizigers op onze voertuigen te verbeteren. Reizigers blijven dikwijls in het voorste gedeelte van het voertuig staan waardoor zij de doorgang blokkeren voor passagiers die de vrije ruimte in het achterste gedeelte zouden willen benutten.

- Het aantal klachten over '**VVK – Defecte automaten**' met 20% gedaald is. Deze afname is vermoedelijk het gevolg van een wijziging in de software van onze automaten waardoor bankbiljetten niet meer ingeslikt worden zonder dat er een vervoerbewijs afgeleverd wordt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

VVM De Lijn levert over alle provincies heen inspanningen om de tevredenheid van haar reizigers te bewaken en te verhogen. Hieronder volgen een aantal belangrijke realisaties uit 2009.

a) Online meldingen- en vragenformulier

VVM De Lijn heeft in 2009 een online formulier ontwikkeld waarin klanten al hun meldingen en vragen kunnen registreren en dit op een eenvoudige manier. Deze online applicatie werd gelanceerd op 11/01/2010. Het gebruik van de applicatie door onze reizigers en niet-reizigers wordt continu opgevolgd en, indien nodig, bijgestuurd.

b) 'Vooraan instappen'

De afgelopen jaren werd op bepaalde buslijnen, als proefproject, het 'vooraan instappen' ingevoerd en dit om o.a. het contact tussen de chauffeur en de reiziger te verbeteren. Na een positieve evaluatie van deze proefprojecten, werd dit principe op 21/09/2010 uitgerold naar al onze buslijnen.

c) Opleiding 'Conflictbeheersing'

Chauffeurs die reeds meermaals met agressie geconfronteerd geweest zijn, krijgen de opleiding 'Omgaan met agressie'. Hierin leren zij hoe ze conflictvrij kunnen omgaan met klanten en, eventueel ook, andere weggebruikers.

d) Gemoderniseerde halte-informatie

In het kader van een betere communicatie naar onze reizigers is VVM De Lijn in 2009 van start gegaan om al haar haltes systematisch te voorzien van o.a. nieuwe en eenvoudigere dienstregelingstabellen, halteborden.

Ook wat betreft het informeren van onze reizigers bij wijzigingen in dienstregeling, door bv. wegenwerken, werden een aantal verbeteringen doorgevoerd die systematisch over gans Vlaanderen zullen uitgerold worden.

Ten slotte is De Lijn ook bezig met het installeren van real time infoborden aan 750 belangrijke haltes.

e) Aanbod/Stiptheid/Frequentie

VVM De Lijn werkt hieraan door:

- Continu haar dienstregeling bij te sturen naar aanleiding van klantenreacties en verslagen van chauffeurs en/of controleurs. Een klassiek voorbeeld hiervan zijn de herschikkingen bij het begin van het schooljaar (bv. ritten en/of aansluitingen verlaten of vervroegen; optimalisatie van het ingezet materieel).
- Continu te zoeken naar mogelijkheden om haar voorverkoopnetwerk verder uit te breiden om de verkoop van vervoerbewijzen bij onze chauffeurs te verminderen en zo de stiptheid te verhogen. In 2009 bleef het aandeel voorverkoop stabiel rond de 70%. In 2010 zal VVM De Lijn er naar streven om het voorverkoopaandeel nog verder te verhogen door de uitrol van SMS-ticketing over gans Vlaanderen (vanaf 01/02/2010).
- 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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Ook in 2009 werd er verder gewerkt aan een optimale verstandhouding tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn, meer bepaald de 'klantendienst' en de 'dienst administratieve boetes'. Doorheen het jaar zijn er een aantal overlegmomenten geweest waarop een aantal praktische problemen besproken en uitgeklaard werden.

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](#)

Bijlage 3 – Administratieve boetes 2009

1. Algemeen

In 2009 werden er 42.570 PV's uitgeschreven (dd. 19/01/2010).

Tot op heden ontvingen we 12.791 (30,05%) reacties (1^{ste} fase procedure) en verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal 10.305 (24,21%) reacties op 42.570 PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (10.305) werden er in totaal 5.764 (55,93%) geseponereerd en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie geground - Seponeren	Reactie ongeground – Niet seponeren
10.305	4.391	1.373	4.471

Daarenboven werden er nog 4.403 dossiers geseponereerd voor vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende. Hierdoor werden in totaal 10.167 dossiers geseponereerd in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal 2.486 (5,84%) 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
549	109	19,85 %	440	80,15 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground - seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongeground	Percentage
1.937	553	28,55 %	1.384	71,45 %

In totaal werden 662 (26,63%) verzoekschriften als geground beoordeeld. 1.824 (73,37%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Bijlage 3 – Administratieve boetes 2009

4. Samenvatting

In het totaal werden er in de eerste (10.167 dossiers) en tweede (662 dossiers) fase 10.829 dossiers geseponneerd.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2009 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 %
42.570	10.305	4.391	1.373	4.471	2.486	662	1.824	12.791	10.829	25,44%

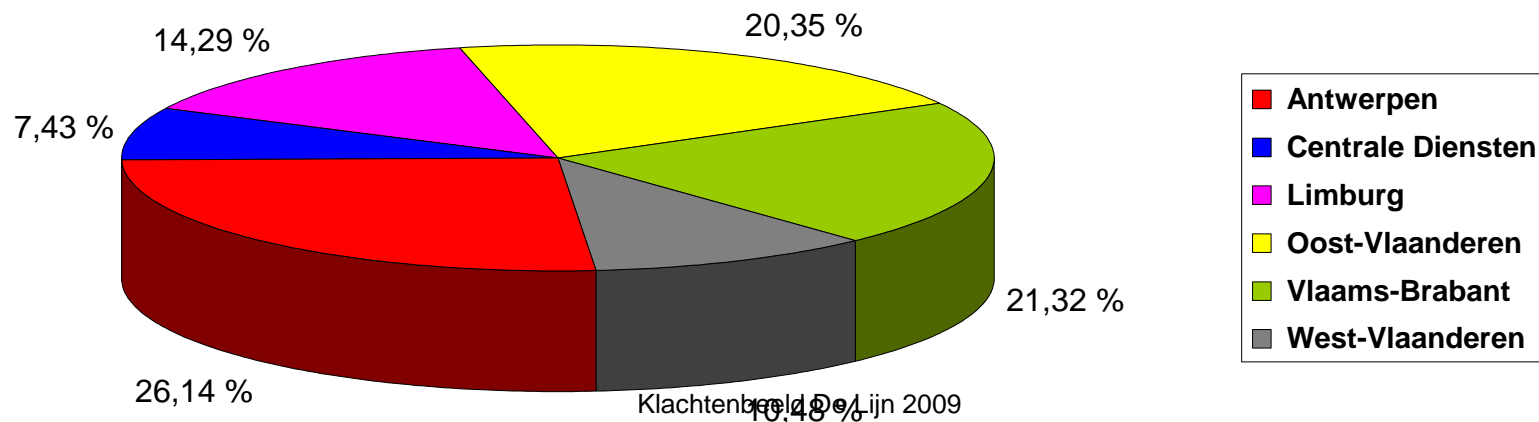
Aantal gemelde klachten 2009 - Totaal

2009	2008	Evolutie
27.494	27.551	-0,21%

Aantal gemelde klachten 2009 - Per entiteit

Entiteit	2009	2008	Evolutie
1 Antwerpen	7.838	7.987	-1,87%
2 Oost-Vlaanderen	5.643	5.633	0,18%
3 Vlaams-Brabant	5.984	5.407	10,67%
4 Limburg	3.448	3.268	5,51%
5 West-Vlaanderen	2.787	2.469	12,88%
9 Centrale Diensten	1.794	2.787	-35,63%
Som:	27.494	27.551	-0,21%

Aantal gemelde klachten 2009 - Per entiteit



10,48 %

Aantal gemelde klantenreacties 2009 - Per soort

Soort	2009	2008	Evolutie
Felicitering	489	400	22,25%
Klacht	27.494	27.551	-0,21%
Suggestie	363	441	-17,69%
Vraag	4.338	4.354	-0,37%
Totaal	32.684	32.746	-0,19%

Aantal gemelde klachten 2009 - Kanaal

Kanaal	2009	2008	Evolutie
E-mail	9.283	9.326	-0,46%
Fax	68	82	-17,07%
Mondeling	506	540	-6,30%
Schriftelijk	2.644	2.837	-6,80%
Telefonisch	14.993	14.766	1,54%
Totaal	27.494	27.551	-0,21%

Aantal gemelde klachten 2009 - Per hoofdcategorie

Hoofdcategorie	2009	2008	Evolutie
Service personeel	11.128	9.577	16,20%
Stiptheid	6.478	5.788	11,92%
Aanbod	2.435	2.501	-2,64%
Info	2.282	3.033	-24,76%
Voorverkoop	1.469	1.858	-20,94%
Prijs (& betalingswijze)	894	1.194	-25,13%
Infrastructuur	746	743	0,40%

01/02/2010

Klachtenbeeld De Lijn 2009

Bijlage 2

Veiligheidsgevoel	490	337	45,40%
Omgevingsfactoren	480	883	-45,64%
Aansluiting	441	337	30,86%
Toegankelijkheid	247	285	-13,33%
Voertuigen	198	173	14,45%
Voorlopige of nog geen code (definitieve code na afronding onderzoek)	188	346	-45,66%
Publiciteit	18	26	-30,77%
Oude code niet te linken met nieuwe codificatie	0	470	-100,00%
TOTAAL	27.494	27.551	-0,21%

Aantal gemelde klachten 2009 - Per codificatie

Codificatie	2009	2008	Evolutie	
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3.550	3.171	11,95%	
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	2.749	2.661	3,31%	
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	2.562	1.877	36,49%	
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.795	1.531	17,24%	
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.546	1.154	33,97%	
5.3.5 VVK - Defecten automaten	1.266	1.590	-20,38%	
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.167	1.250	-6,64%	
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	993	1.031	-3,69%	
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	979	828	18,24%	
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	821	762	7,74%	
9.1.8 SERVICE CHAUFFEURS - tarief- en geldconflicten	537	466	15,24%	
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	505	152	232,24%	
8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	428	273	56,78%	
6.1 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	416	394	5,58%	
10.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie aan haltes	410	285	43,86%	
1.2 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding (woonwijk/attractiepool) / verzoek om bijkomende halte	409	387	5,68%	
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	406	1.050	-61,33%	
11.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	385	809	-52,41%	
1.6 AANBOD - omleiding	372	331	12,39%	
3.1 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/ De Lijn	306	252	21,43%	
9.1 SERVICE CHAUFFEURS	294	214	37,38%	
10.1.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie mbt dienstregelingen, trajecten en netplannen	290	164	76,83%	
10.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	275	604	-54,47%	
9.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - gsm gebruik	275	179	53,63%	
10.1.9 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie rond omleidingen	272	171	59,06%	
4.5 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodagebruik	268	251	6,77%	
9.4.5 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	251	241	4,15%	

4.1 PRIJS - opmerkingen mbt algemeen tarief	203	237	-14,35%	
12.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	177	180	-1,67%	
9.8 SERVICE PERSONEEL - algemeen	177	105	68,57%	
10.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie algemeen	171	168	1,79%	
6.2 INFRASTRUCTUUR - locatie halte	170	165	3,03%	
9.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - roken	166	108	53,70%	
4.2 PRIJS - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroep tarief	156	308	-49,35%	
9.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	149	111	34,23%	
4.3 PRIJS - opmerkingen mbt hoogte toeslagen boetes	140	50	180,00%	
3.2 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/andere (o.a. trein)	135	85	58,82%	
9.2.1 SERVICE CONTROLEURS & Pters - gedrag en optreden	118	72	63,89%	
13 VOORLOPIGE CODE	111	148	-25,00%	
4.4 PRIJS - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	110	276	-60,14%	
1.7 AANBOD - andere	105	147	-28,57%	
10.4 INFO: CORRECTHEID van de informatie	92	148	-37,84%	
9.4.3 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	92	82	12,20%	
10.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info i.v.m. dienstregeling en trajecten (netplan)	90	89	1,12%	
7.2. VOERTUIGEN - mankementen	89	72	23,61%	
6.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	86	81	6,17%	
Nog geen codificatie toegekend	77	198	-61,11%	
5.1.1 VVK - personeel Lijnwinkel/loket	63	66	-4,55%	
8.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	62	64	-3,13%	
9.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	62	50	24,00%	
11.4 OMGEVINGSFACTOREN - lawaaihinder	61	36	69,44%	
7.1 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	53	45	17,78%	
10.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - haltes	49	71	-30,99%	
9.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	48	37	29,73%	
5.4 VVK - Online abonnementen	44	65	-32,31%	
10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie	43	98	-56,12%	
12.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	41	56	-26,79%	
1.3 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	40	121	-66,94%	
10.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - informatie algemeen	40	47	-14,89%	
6.5 INFRASTRUCTUUR - spoor en bovenleidingen	33	53	-37,74%	
7.3 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	32	27	18,52%	
9.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	32	16	100,00%	
9.5.1 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	31	48	-35,42%	
12.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	27	42	-35,71%	
9.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	27	21	28,57%	
1.4 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	25	69	-63,77%	
6.6 INFRASTRUCTUUR - klachten ivm busbanen, busstroken en verzinkbare paaltjes	25	25	0,00%	
10.1.7 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnfilms	24	21	14,29%	
7.4 VOERTUIGEN - Aard van ingezette materieel	24	29	-17,24%	
10.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	22	29	-24,14%	

01/02/2010

Klachtenbeeld De Lijn 2009

Bijlage 2

11.3 OMGEVINGSFACTOREN - nieuw geplande inplantingen (gebouwen - sporen)	22	16	37,50%	
10.1.8 INFO: BESCHIKBAARHEID - tweetalige informatie	21	6	250,00%	
9.4 SERVICE DE BELBUSCENTRALE	21	44	-52,27%	
4.6 PRIJS - fraude	17	72	-76,39%	
9.2.5 SERVICE CONTROLEURS & Pters - frequentie controle	17	17	0,00%	
5.2.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in externe voorverkooppunten	16	13	23,08%	
6.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm toestand gebouwen	16	25	-36,00%	
9.3.1 SERVICE DE LIJNINFO - gedrag en optreden	15	12	25,00%	
10.5 INFO: opmerkingen met betrekking tot campagnes	13	7	85,71%	
9.3.2 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	13	19	-31,58%	
11.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	12	22	-45,45%	
5.1.3 VVK - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	12	1	1100,00%	
9.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	12	16	-25,00%	
9.5 SERVICE KLANTENDIENST	12	10	20,00%	
9.6 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering	12	11	9,09%	
10.1.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -belbusnummer	11	9	22,22%	
5.3.4 VVK - gebruiksgemak automaten	11	10	10,00%	
9.3 SERVICE DE LIJNINFO	11	8	37,50%	
10.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltebord	10	5	100,00%	
10.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info i.v.m. tarieven	10	28	-64,29%	
9.5.4 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	10	3	233,33%	
9.7 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	10	9	11,11%	
10.1.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	9	7	28,57%	
10.1.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - De LijnInfo	9	9	0,00%	
10.6 PUBLICITEIT - publiciteit	8	7	14,29%	
5.1 VVK - INTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Lijnwinkel + loket	8	18	-55,56%	
5.1.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	7	5	40,00%	
5.1.4 VVK - informatie ivm Lijnwinkel/loket	7	4	75,00%	
5.2 VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	7	14	-50,00%	
5.2.4 VVK - informatie ivm externe voorverkooppunten	7	8	-12,50%	
9.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	7	7	0,00%	
5.5 VVK - Mobile Ticketing	6	13	-53,85%	
9.3.4 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	6	4	50,00%	
10.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - promotiemateriaal en -drukwerk	5	4	25,00%	
10.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - netplannen van het vervoersgebied	4	6	-33,33%	
5.3 VVK - AUTOMATEN	4	12	-66,67%	
5.3.1 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	4	7	-42,86%	
9.1.12 SERVICE CHAUFFEURS - tweetaligheid	4	7	-42,86%	
9.2 SERVICE CONTROLEURS	4	8	-50,00%	
9.2.2 SERVICE CONTROLEURS & Pters - kennis en informatie	4	0		
10.1.6 INFO BESCHIKBAARHEID- promoties	3	2	50,00%	
10.2.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnummer	3	5	-40,00%	
10.6.1.2 PUBLICITEIT - publiciteit van derden aan haltes/gebouwen	3	1	200,00%	Bijlage 2

01/02/2010

Klachtenbeeld De Lijn 2009

5.2.1 VVK - personeel externe voorverkooppunten	3	7	-57,14%
10.6.1 PUBLICITEIT - publiciteit aan gebouwen/haltes	2	2	0,00%
10.6.1.1 PUBLICITEIT - eigen publiciteit aan haltes/gebouwen	2	2	0,00%
10.6.2 PUBLICITEIT - publiciteit in/op voertuigen	2	1	100,00%
12.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	2	7	-71,43%
9.2.3 SERVICE CONTROLEURS & Pters - voorkomen	2	0	
9.4.4 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	2	1	100,00%
10.6.2.2 PUBLICITEIT - publiciteit v derden in/op voertuigen	1	9	-88,89%
5.2.3 VVK - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	1	4	-75,00%
5.2.5 VVK - Tweetaligheid externe voorverkooppunten	1	0	
5.3.2 VVK - beschikbaarheid automaten	1	6	-83,33%
5.3.3 VVK - informatie ivm automaten	1	4	-75,00%
9.3.3 SERVICE DE LIJNINFO -felicitaties	1	0	
9.5.5 SERVICE KLANTENDIENST - tweetaligheid	1	0	
10.6.1.3 PUBLICITEIT - publiciteit LijnCom aan haltes/gebouwen	0	1	-100,00%
10.6.2.3 PUBLICITEIT - publiciteit v LijnCom in/op voertuigen	0	3	-100,00%
5. VOORVERKOOP	0	11	-100,00%
9.2.4 SERVICE CONTROLEURS & Pters - felicitaties	0	2	-100,00%
99. Ten gevolge een nieuwe codificatie kunnen er geen gegevens meer opgevraagd worden vanaf 21/02/200	0	470	-100,00%
Aanbod	0	466	-100,00%
Totaal	27.494	27.551	-0,21%

Nota: Anonieme klachten Oost-Vlaanderen ivm de bereikbaarheid van de belbuscentrale die door De LijnInfo geregistreerd werden, zijn niet opgenomen voor

Aantal gemelde klachten 2009 - Per klant

opmerking: exclusief anonieme klachten

Aantal klachten	Klanten
1	21.089
2	1.443
3	275
4	60
5	25
6	10
7	6
01/02/2010	8 Klachtenbeeld De Lijn 2009
	2

9	3
10	1
11	1
# klachten :	25.331

Aantal geregistreeerde klachten 2009

Termijn	Aantal	% totaal
01-20	15474	61,81 %
21-45	7530	30,08 %
46-90	1835	7,33 %
90+	195	0,78 %
Totaal	25034	

Aantal	Mediaan	Gemiddeld
25034	20	20,32

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
nv De Scheepvaart
Havenstraat 44 – 3500 Hasselt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	36

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	36
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

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:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	34
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	17
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	deels opgelost:	8
	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:	5
	mail:	18
	telefoon:	10
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	21
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	12

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het aantal klachten is in 2009 met 10 eenheden gestegen ten opzichte van 2008. Met 36 klachten blijft het aantal relatief laag.

Opvallend is dat burgers blijkbaar sneller hun beklag doen over onvolkomenheden in de infrastructuur of over zaken waarvan ze enige hinder ondervinden. Sommige klachten komen voort uit het feit dat de werking en opdrachten van nv De Scheepvaart nog onvoldoende bekend zijn bij het grote publiek.

Onontvankelijke klachten: in 2009 waren er 2 onontvankelijke klachten:

- 1 klacht werd voordien al behandeld (identieke klacht)
- 1 klacht was in feite gericht tegen een andere schipper

De ontvankelijke klachten hebben vooral te maken met:

- als onheus ervaren behandeling van schippers aan de sluizen
- conflicten van schippers met personeelsleden van nv De Scheepvaart
- het gebruik van de jaagpaden door auto's en andere voertuigen
- de toestand van de jaagpaden
- andere gebreken aan de infrastructuur (verlichting, gevaarlijke bomen, ..)

Dit rapport geeft de formele behandeling weer van de ontvangen klachten. Het geheel is echter complexer: de indruk ontstaat dat als de burger ons iets wil meedelen hij dit doet onder de vorm van een klacht omdat hij geen andere mogelijkheid heeft (of kent) om zich te uiten. Dikwijls zit achter zijn klacht een gewone opmerking of suggestie (vb: er is een lamp defect. Kunt u die laten herstellen?). De klachtenbehandelaar heeft de gewoonte om bij elke klacht telefonisch contact te nemen met de klager en telkens opnieuw blijkt men aangenaam verrast te zijn dat zich iemand bezig houdt met hun klacht, en bij het einde van het gesprek is de klacht meestal "opgelost".

Anderzijds krijgt De Scheepvaart nauwelijks of geen klachten over het niet naleven van procedures of wetgeving. Meestal gaat het over niet goed verlopen contacten tussen "klanten" en personeelsleden of tegen gebreken aan de infrastructuur. In bepaalde gevallen is de appreciatie van een klacht zeer moeilijk te maken: het kan perfect gebeuren dat een sluiswachter alles volgens het boekje doet, maar dat in de praktijk een schipper zich onheus behandeld voelt. Vandaar het grote belang van een klantgerichte instelling.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

nv De Scheepvaart blijft veel aandacht besteden aan een klantgerichte benadering van alle gebruikers van de kanalen. Een eerste vereiste is dat deze gebruikers duidelijk in kaart worden gebracht en als dusdanig herkenbaar zijn voor de

personeelsleden.

Enkele klachten komen voort uit het feit dat sommige gebruikers niet als klant worden (h)erkend.

nv De Scheepvaart zal ook in de toekomst veel aandacht blijven besteden aan klantvriendelijkheid onder meer door opleidingen, artikels in het personeelsblad, maar zal ook, waar nodig, de personeelsleden op hun plichten wijzen.

nv De Scheepvaart ontvangt nog steeds veel klachten over het gebruik van de jaagpaden door auto's en andere voertuigen. nv De Scheepvaart heeft de voorbije jaren heel wat inspanningen gedaan om de jaagpaden te verharderen en heeft deze jaagpaden opengesteld voor fietsers en wandelaars. Het succes is enorm. Deze jaagpaden zijn echter geen officiële fietspaden en nv De Scheepvaart gedooft het gebruik ervan door fietsers en wandelaars. De jaagpaden zijn zeer belangrijk voor het onderhoud en de exploitatie van de kanalen. Fietsers die een kleine omweg moeten maken omdat er een schip wordt gelost, of omdat er herstellingswerken worden uitgevoerd aan de oevers, dienen gemakkelijk een klacht in omdat ze niet ongestoord kunnen fietsen. Andere fietsers moeten plaats maken voor een dienstvoertuig, of een anoniem voertuig met vergunning en zij doen ook regelmatig hun beklag. In de meeste gevallen zijn deze klachten ongegrond: de genoemde hindernissen op de jaagpaden zijn perfect normaal. In een beperkt aantal gevallen worden de jaagpaden ook (als sluipteg) misbruikt door automobilisten zonder vergunning. De Scheepvaart beschikt niet over voldoende personeelsleden om hier systematisch te controleren en ook voor de politie blijkt dit geen prioriteit te zijn. Dit blijft een moeilijk probleem.

Om echter alle misverstanden zoveel mogelijk uit de weg te ruimen zal nv De Scheepvaart in de loop van 2010 een brochure publiceren over recreatie op en langs de kanalen; In deze brochure zal het gebruik van de jaagpaden nauwkeurig worden toegelicht. De brochure zal op ruime schaal worden verspreid. Ook de plaatsing van informatieborden behoort tot de mogelijkheden.

Voor de schippers voorzien we in de loop van 2010 een herziening van de klachtenprocedure. Op dit ogenblik staat in het scheepvaartreglement (art. 106) de verplichting opgenomen dat op elke sluis en op elke beweegbare brug een klachtenboek moet liggen waarin de schipper een klacht kan noteren over een volgens hem onterechte behandeling door het personeel van het kunstwerk. Indien een schipper een klacht noteert, zal ook de bedienaar van het kunstwerk zijn versie van de feiten geven, en het formulier voor advies bezorgen aan het diensthoofd. Het diensthoofd bezorgt alles aan de klachtenbehandelaar.

Aangezien deze procedure achterhaald is zal in de loop van 2010 een nieuwe procedure worden ingevoerd. In de nieuwe procedure zullen op elk kunstwerk met bedieningspersoneel formulieren ter beschikking worden gesteld waarop de schippers klachten, vragen en suggesties kunnen formuleren. In een begeleidende folder wordt uitgelegd dat klachten, vragen en suggesties op verschillende wijze kunnen worden bezorgd: persoonlijk aan de klachtenbehandelaar (na afspraak), schriftelijk (post betaald door bestemming), telefonisch of per e-mail. In de folder zal worden uitgelegd dat alle opmerkingen en suggesties van de schippers om de dienstverlening te verbeteren welkom zijn en zeker zullen worden beantwoord. De nieuwe procedure zal er alleszins voor zorgen dat de klager zijn klacht niet meer moet overhandigen aan de persoon tegen wie hij een klacht neerlegt. Na ontvangst van de klacht zal de klachtenbehandelaar de gewone procedure volgen. Het is niet uit te sluiten dat door de gewijzigde procedure het aantal klachten zal toenemen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure voor de afhandeling van klachten werd in 2009 niet gewijzigd.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Overheid

Departement Mobiliteit en Openbare Werken

Luchthaven Antwerpen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	110

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:	110
---------------------------------------	-----

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:	7
	mail:	79
	telefoon:	23
	fax:	/
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	95
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	/
	via georganiseerd middenveld:	/
	andere kanalen: Gemeenten	15

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Klachten per inhoudelijke categorie:

Alle vluchten	13
Geluidspatronen	1
Geurhinder	1
Helikopter	4
Klein toestel	3
Lichten Krijgsbaan	4
Lijnvluchten	8
Proefdraaien	3
Training groot toest	3
Trainingsvluchten	70

Met uitzondering van de klacht over geurhinder en de 4 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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het totaal aantal klachten is afgenomen ten opzichte van het jaar voordien (110 versus 157). Het merendeel van de klachten is nog steeds afkomstig van twee klagers met respectievelijk 50 (2008: 74) en 22 (2008: 35) klachten. 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:

- 1 klagers met 8 klachten
- 3 klagers met elk 2 klachten
- 24 klagers met elk 1 klacht.

Bij de klagers met 1 klacht gaat het voornamelijk om nieuwe klagers. De meeste klagers die in 2008 1 klacht indienden, dienden in 2009 geen klacht in. Het totaal aantal klagers is gedaald van 42 in 2008 naar 30 in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Internationale Luchthaven Oostende-Brugge

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:	7
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	7
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	5

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling 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) : 2 (2 gegronnd ; 2 opgelost)
2. Vliegroutes : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
3. Veiligheidscontrole : 1 (1 ongegrond ; 1 onopgelost)
4. Oefenvluchten : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
5. Klachtenbehandeling Belgocontrol : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
6. Grondlawaaï : 1 (1 onopgelost)
7. Geluidshinder : 3 (3 gegronnd ; 3 onopgelost)
8. Dienstverlening luchthavenrestaurant : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
9. Bedrijfsrestaurant (ontbrekend) : 1 (1 gegronnd ; 1 onopgelost)
10. Bagage (gestolen goederen) : 2 (2 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

In 2009 ontving de luchthaven 14 klachten (daling met 33% t.o.v. 2008). 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 2007 en 2008 werden ook in 2009 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Waterbouwkundig Laboratorium

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:	5 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:	2
---------------------------------------	---

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

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

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

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

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

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:	1
	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: gemeentebestuur	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.

Imago naar de onmiddellijke omgeving

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Door een miscommunicatie bij een pensionering waarbij de verantwoordelijkheid van het onderhoud van de tuinen bij een andere persoon terecht kwam, werd een gedeelte van de tuin niet onderhouden. Er kwamen klachten van de buurt over deze status. Er werden onmiddellijke acties ondernomen om deze tuin terug te onderhouden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 vernieuwd onderhoudscontract voor het onderhoud van de tuinen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Waterwegen en Zeekanaal NV**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	50

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	45
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	12,5

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	47
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	19
	deels gegrond:	13
	ongegrond:	15

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	24
	deels opgelost:	8
	onopgelost:	1

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: o.a. staat van patrimonium, kritiek van derden op afgeleverde vergunning	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	30
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke 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:	36
	telefoon:	2
	fax:	2
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	38
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	6
	andere kanalen:	3

Klachtenrapportage 2009 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 2009 werden er bij Waterwegen en Zeekanaal NV (verder 'W&Z' genoemd) 50 klachten ontvangen, wat een slechts zeer lichte stijging (48 vorig jaar) betekent ten opzichte van 2008.

Van deze klachten werden er 47 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. Waar mogelijk werden deze klachten doorgezonden naar de bevoegde instanties.

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, zowel vanuit het oogpunt van de scheepvaart als van de gewone weggebruiker, op:

- de bediening van kunstwerken (sluizen en bruggen) (13)
- de staat van de jaagpaden (7) en het uitvoeren van openbare werken in het algemeen.

Een beperkter aantal klachten heeft betrekking op

- geluidsoverlast (3)
- groenbeheer (3)
- vergunningen (1)
- actieve dienstverlening (1)
instandhoudings-, herstellings-, en infrastructuurwerken (4) en
- onheuse bejegening (4).

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) Actieve dienstverlening
- C) Onheuse bejegening

A) Goede uitvoeringspraktijk (42)

A.1. Domeinbeheer

Bediening – respecteren van de bedieningstijd (13)

1. Er werd een klacht van een rolstoelgebruiker ontvangen aangaande het oversteken van de Kruispoortbrug in Brugge. De gebruiker zat immers geblokkeerd.

De binnenvaartbegeleiders kunnen normaal via camerabeelden zien of de brug volledig ontruimd is vooraleer ze te sluiten. De juiste toedracht is echter niet meer te achterhalen. Om dergelijke incidenten in de toekomst toch zeker te vermijden, worden de medewerkers gewezen op de klacht en aangespoord om beter uit te kijken voor de zwakke weggebruiker, in het bijzonder voor de rolstoelgebruikers.

Gegronde en opgeloste

2, 3 en 4. Drie klachten werden ingediend met betrekking tot de openstaande bruggen nabij Dampoort te Brugge, met steeds wederkerend oponthoud voor fietsers en terzelfdertijd het laten openstaan van de bruggen

Volgens de richtlijnen mogen de Brugse bruggen niet worden bediend op volgende tijdstippen: tussen 7u50–8u20 - tussen 11u55-12u25 - tussen 17u-17u30. Normaalgezien wacht men telkenmale 10 minuten voor een volgende bediening. De groepering kan weliswaar soms een langere wachttijd creëren, doch finaal resulteert de groepering in een minder aantal bedieningen, zodat dit uiteindelijk het verkeer ten goede komt. Bovendien mogen geen twee bruggen, behalve indien er zich een technisch probleem voordoet, tezelfdertijd openblijven.

Het is in deze zaak moeilijk te achterhalen of de spertijden niet voldoende worden gerespecteerd.

Er dient opgemerkt te worden dat de doortocht Brugge voorzien is van vele op elkaar volgende bruggen, dit brengt onvermijdelijk verkeersproblemen mede. Een strikte naleving van de voorziene richtlijnen en spertijden dient toch steeds te worden in acht genomen.

Er werd bij de binnenvaartbegeleiders nogmaals aangedrongen op het strikt navolgen van de voormelde richtlijnen.

Een oplossing door een infrastructurele aanpassing aan de bruggen vereist een investering waarvoor er momenteel geen voldoende budgettaire ruimtes kunnen worden gecreëerd.

Deels gegronde en deels opgeloste

5. Schippers klagen over lange wachttijden op de Leie en het kanaal Roeselare-Leie, in het bijzonder de sluis van Harelbeke.

Het probleem werd besproken met de betrokken binnenvaartbegeleiders en er werd hen gevraagd het nodige te doen opdat de wachttijden niet onnodig lang zouden oplopen.

Deels gegronde

6 en 7. Er waren twee klachten van schippers die klagen over het oponthoud dat ze

moesten ondervinden aan de nieuwe sluis van Evergem (de ene eist een halve dag liggeld terug).

De nieuwe sluis kon slechts op halve kracht werken wegens een technisch euvel. De herstelling liet langer op zich wachten dan aanvankelijk ingeschat (wegens lange wachttijd op bepaalde onderdelen). Vanaf 15 juli werd de oude sluis ingeschakeld voor bediening van 12 u. (van 6u tot 18 u van maandag tot zaterdag). De aanvraag voor liggeld werd doorgezonden voor onderzoek naar gefundeerdheid.

Geground en opgelost

8. Ondanks de bouw van de nieuwe Boulevardbrug te Willebroek betreurt een klager dat er nog steeds lange wachttijden zijn. Nochtans ligt de nieuwe brug hoger waardoor ze minder vaak moet geopend worden voor de scheepvaart. Daarnaast zijn er ook nog een aantal opmerkingen over de signalisatie en de staat van de omliggende wegen. Het uitvoeren van deze omvangrijke openbare werken bracht onvermijdelijk enige hinder met zich mee. Bovendien verkeerde de brug nog in een testfase waardoor ze regelmatig diende opgehaald te worden voor het uitvoeren van proeven. Voor wat betreft de signalisatie werd in samenspraak met de aannemer bekeken welke maatregelen konden genomen worden om tegemoet te komen aan de opmerkingen.

Deels geground en opgelost

9. De schipper van een binnenvaartuig had meermaals tevergeefs getracht om de bedienaars van de Zennegatsluis aan het Kanaal Leuven – Dijle op te roepen. Vervolgens besliste hij om op eigen houtje in de sluis kolk te varen en dit zelfs achterwaarts omdat hij van mening was dat er zich voor de sluisdeur nog steeds een ophoping van zand bevond. Door het uitvoeren van een dergelijk manoeuvre is de kans kleiner dat het schip op een zandbult blijft steken. Uit het onderzoek bleek dat de schipper in het geheel niet op de hoogte was van de bedieningstijden van de Zennegatsluis. Aangezien dit een getijdensluis is, kan ze slechts op bepaalde tijdstippen worden bediend. De schipper had zich hieromtrent niet geïnformeerd. Bovendien was de vermeende zandbult reeds 7 jaar daarvoor definitief weggebaggerd zodat het absoluut niet nodig was om achterwaarts de sluis in te varen. Uit alles bleek dat de schipper zich op geen enkele wijze had voorbereid en zelfs zeer belangrijke informatie niet had geraadpleegd.

Ongegrond

10. De chauffeur van een voertuig vond dat hij veel te lang moest wachten op een opening van de brug te Humbeek over het Zeekanaal Brussel – Schelde. De reden waarom de brug wat langer opengehouden werd, was dat de sluis van Zemst op een tweede vaartuig aan het wachten was zodat de sluis kolk optimaal benut kon worden. De exploitatie van een dergelijke sluis kost immers zeer veel geld. Het tweede schip had zich reeds aangekondigd en werd tot spoed aangemaand maar kon wegens de lading en het beperkte motorvermogen niet sneller varen. Daardoor heeft het al bij al inderdaad enige tijd geduurd vooraleer de klager zijn weg kon verder zetten. De oorzaak hiervan berustte evenwel in het streven van W&Z om haar infrastructuur op de meest optimale en kostenbesparende wijze aan te wenden.

Deels geground

11. Een klacht betrof de wachttijd aan de Plaisancebrug over het Kanaal Leuven – Dijle.

De verzoekster stelde dat ze meer dan 23 minuten had moeten wachten vooraleer ze over de brug kon rijden.

Uit het onderzoek van de camerabeelden bleek echter dat de wachttijd slechts 11 minuten bedroeg en dat de klacht derhalve overdreven was en niet strookte met de realiteit.

Ongegrond

12. Een klacht had betrekking op de Battelbrug over het Kanaal Leuven – Dijle. De verzoeker stelde vast dat het bijzonder lang duurde vooraleer de brug opnieuw werd opengesteld voor het verkeer nadat het laatste vaartuig was gepasseerd. Dit gaf ook aanleiding tot het formuleren van een aantal opmerkingen over “de ambtenarij”. Het onderzoek reveleerde dat er in casu een menselijke vergissing aan de basis lag van de lange wachttijd. De bedienaars in de centrale bedieningspost te Kampenhout waren tegelijkertijd een aantal andere kunstwerken aan het bedienen en hadden de Battelbrug even uit het oog verloren waardoor de wachttijd enkele minuten was opgelopen.

Deels gegrond

13. Iemand diende via e-mail een klacht in omdat ze tevergeefs moest wachten op de veerdienst tussen Wintam en Rupelmonde.

Uit navraag blijkt dat veerdienst die dag wel normaal gewerkt heeft. Getuigen bevestigen namelijk dat ze het veer die dag genomen hebben.

Ongegrond

Jaag- /fietspad (7)

14. Een fietser klaagde over de slechte, onveilige toestand van het jaagpad langs de Schelde te Gavere.

W&Z heeft kennis van de slechte toestand van het wegdek en wenst herstellingswerken uit te voeren op de jaagpaden langs de Boven-Schelde na aanbesteding dit jaar. De slechtste zones zullen eerst worden aangepakt. De gebruiker (fietser) wordt er toch op gewezen dat hij zijn rijgedrag dient aan te passen aan de plaatselijke wegtoestand. De slechte toestand werd in het verleden al door verkeersborden aangeduid.

Bovendien werd hij er tevens op gewezen dat de duurzame verharding aangebracht op de meeste jaagpaden, in de eerste plaats is aangelegd, ten behoeve van het exploiteren van de waterweg, t.t.z. toezicht, inspectie, onderhoud, toegang tot vaartuigen. Naast deze primaire functie wordt ook recreatief medegebruik toegelaten. Hierbij wordt met de veiligheid van de gebruiker rekening gehouden. Wanneer de weg in slechte staat is, wordt dit daarom via borden aangeduid.

Op deze zone werden in het verleden op- en afwaarts verkeersborden A13 aangebracht, welke aanduiden dat het wegdek in slechte staat is.

Gegrond en opgelost

15. Een klacht werd ingediend door een fietser m.b.t. de veiligheid van het fietspad ter hoogte van de van Zwarte Fles te Pollare, welke zou worden veroorzaakt door veiligheidsremmers (witte lijnen).

Een zestal jaren geleden werden op diverse plaatsen dwarse witte strepen, als snelheidsremmers, aangebracht op het jaagpad van de Dender. Deze snelheidsremmers werden geplaatst om een aantal te snel rijdende fietsers of groepen fietsers te verplichten hun snelheid drastisch te verminderen in de nabijheid van sluizen of aanlegsteigers. In het verleden waren er immers meermaals aanrijdingen tussen fietsers en binnenvaartbegeleiders of tussen fietsers en pleziervaarders die via de aanlegsteiger op het jaagpad van hun jacht kwamen. Er werden op- en afwaarts de aanlegsteiger eveneens snelheidsremmers geplaatst. Sinds de plaatsing ervan zijn er geen aanrijdingen meer gebeurd ter hoogte van sluizen of aanlegsteigers. Indien men met een gepaste snelheid over deze snelheidsremmers fietst, bestaat er geen gevaar om uit evenwicht te geraken met vallen tot gevolg. De klacht is bijgevolg niet gegrond.

Ongegrond

16. Een fietser klaagt over de slechte toestand van de weg langs de Schelde door uitstekende wortels voorbij de brug te Nazareth.

Het globaal bestek is inmiddels opgemaakt. Bij betekening hiervan zal van start worden gegaan met de werken. Betrokken zone is aangeduid als prioritair en zal dus in principe in de loop van het voorjaar hersteld worden. In afwachting daarvan werden de uitstekende boomwortels afgefreesd, in de poging een zo effen mogelijk wegdek te verkrijgen. De slechte toestand werd in het verleden ook al via verkeersborden aangeduid.

De fietser werd er echter de aandacht op gevestigd dat op- en afwaarts van deze zone verkeersborden van het type A13 staan, welke de weggebruikers aandachtig maken op de slechte toestand.

Gegrond en opgelost

17. De staat van een stukje jaagpad ter hoogte van de gemeente Kampenhout leidde tot een klacht van een regelmatige gebruiker. Het jaagpad vertoonde putten en lag bezaaid met brokken steenpuin en ander afval ten gevolge van de exploitatie van een aanpalend bedrijf.

Onderzoek ter plaatse bevestigde deze klacht. In combinatie met het relatief harde winterweer liet de berijdbaarheid van het jaagpad, althans voor fietsers, te wensen over. Aan de exploitant van het bedrijf werd gevraagd om op het jaagpad opnieuw een verharding aan te brengen die fietsers moet toelaten op een normale manier de weg verder te zetten. Het bedrijf heeft onmiddellijk gevolg gegeven aan dit verzoek.

Gegrond en opgelost

18. Hetzelfde stukje jaagpad was het voorwerp van een gelijklopende klacht enkele maanden later. Uit het plaatsbezoek bleek deze keer echter dat de feiten schromelijk overdreven werden en dat er absoluut geen sprake was van een onveilige situatie. Er dienden dan ook geen maatregelen getroffen te worden. Wellicht diende de motivatie van de klacht elders gezocht te worden.

Ongegrond

19. Een burger diende via de gemeente Hamme een klacht in i.v.m. het onveilig zijn van enkele verkeersdrempels op dijken te Waasmunster, Hamme en Tielrode.

In overleg met het district en de onderhoudsaannemer worden de drempels geëvalueerd.

Deels gegrond

20. Een klager diende via het E-loket van de stad Mechelen een klacht in i.v.m. de gevaarlijke verbinding tussen het drijvende Dijlepad en het vaste gedeelte. Hierdoor is de klaagster met de fiets ten val gekomen.

Deze plaats is technisch gezien de enige mogelijke verbinding tussen het drijvende en het vaste gedeelte van het Dijlepad. Verder werd er ook op gewezen dat het ten strengste verboden is te fietsen op het Dijlepad. Dit is tevens aangegeven door vele verkeersborden.

Ongegrond

Geluidsoverlast

21. Op de Plaisancebrug te Mechelen, gelegen aan het kanaal Leuven – Dijle, was een riooldeksel enigszins losgekomen waardoor bij elke passage van een voertuig een kletterend lawaai ontstond. Deze overlast gaf aanleiding tot een klacht van enkele buurtbewoners.

Nog diezelfde dag werden de nodige maatregelen uitgevoerd om het riooldeksel opnieuw te verankeren zodat er geen overlast meer was.

Gegrond en opgelost

22. Via de politie Oudenaarde beklagt een buurtbewoner zich over geluidshinder van een binnenschip. De borden met aanduiding ‘motor afzetten’ zijn aan hernieuwing toe.

Of de klacht terecht is, kan moeilijk worden nagegaan. Sinds de installatie van de afnamestroomkasten waren er, op uitzondering van één klacht, geen klachten.

Tevens worden op regelmatige basis scheepvaartberichten verspreid met overzicht van de beschikbare kasten en met het verzoek de richtlijnen op te volgen. Bij overtredingen worden de schippers aangeschreven.

Wat de borden betreft, deze werden in eigen beheer aangebracht. Zij zullen weldra worden vervangen door 7 andere borden die W&Z zal laten plaatsnemen door een aannemer.

Ook zal nogmaals worden geëvalueerd of het geleverde vermogen toch afdoende is om een normaal gebruik voor de schipper te voorzien.

Deels gegrond en deels opgelost

23. Een restaurant uitte een klacht over lawaai- en geurhinder van hun buur, huurder van een gebouw dat eigendom is van W&Z.

Onderzoek door de gebouwverantwoordelijke wees uit dat de huurder van woonst niets kon worden aangewreven waardoor W&Z zou moeten optreden, evenmin werd er geurhinder vastgesteld.

Ongegrond

Groenbeheer (3)

24. De klager diende via e-mail een klacht in i.v.m. het overmatig snoeien van beuken en andere solitaire bomen langs de Rupeldijk in Schelle. Uit nazicht door districtswerking blijkt dat de onderhoudsaannemer inderdaad redelijk drastisch te werk is gegaan. Aannemer is terug ter plaatse gegaan samen met de klager en de districtsmedewerker om problemen in de toekomst te vermijden.

Gegronnd en opgelost

25. Een burger klaagt over het grote aantal bomen dat gerooid werd in Brugge en Jabbeke ten behoeve van de heraanleg van het jaagpad.

Het bestaande jaagpad is in slechte staat ten gevolge van wortelschade door de flankerende bomenrijen, waardoor een gevaarlijke situatie wordt gecreëerd voor fietsers. Daarom wordt een nieuw gelijkaardig jaagpad aangelegd en tegelijkertijd worden de flankerende bomen gerooid en heraangeplant, rekening houdend met de beschikbare ruimte. Hiervoor werd een duurzaam en dieldelig plan uitgewerkt, waarbij de meest waardevolle bomen (eiken en essen) worden behouden en de kaprijke populieren worden gerooid. De gerooidde bomen worden in aantallen evenwel gecompenseerd door aanplant met essen, een inheemse diepwortelende soort. Na openbaar onderzoek en advies van de betrokken instanties werd hiervoor een bouwvergunning verkregen op 7 juli 2009.

Ongegrond

26. Een burger klaagt over woekerend onkruid in de gracht aan de Buchtenburg in Gent die paalt aan haar eigendom.

Het woekerend onkruid werd verwijderd en het onderhoud van de gracht werd opgenomen in de jaarlijkse planning zodat het onkruid in de toekomst systematisch zal verwijderd worden.

Gegronnd en opgelost

Andere

27. Een eigenaar van een pand klaagt over achtergelaten vuilnis op de bermen van de Boven-Schelde ter hoogte van F. De Goedekaai.

De klacht werd onderzocht door het district. Het bleek dat de klager de klacht had aangedikt. Het betrof een gering aantal achtergelaten voorwerpen die toch dienden te worden verwijderd via bemiddeling van het district. De woonbooteigenaars werden aangesproken om voorwerpen die niet thuishoren op de berm te verwijderen.

De zaak wordt verder opgevolgd door het district.

Deels gegronnd en deels opgelost

28. Hengelaars en andere gebruikers van de waterweg klagen over het onverantwoorde vaargedrag van een passagiersvaartuig dat tussen Nieuwpoort en Diksmuide op de IJzer vaart.

De eigenaar van het bewuste passagiersvaartuig werd aangeschreven om hem te wijzen op de vigerende reglementering betreffende de maximale snelheid en hem aan te manen deze te respecteren. De Scheepvaartpolitie werd ingelicht en gevraagd de toestand in het oog te houden.

Gegronnd en deels opgelost

29. Een roeibooteigenaar met ligplaatsvergunning beklagt zich, via de ombudsdienst, over regelgeving en het opvragen van verzekeringsdocumenten en vlaggenbrief ten behoeve van het bekomen van een ligplaatsvergunning voor zijn roeiboot.

De betreffende documenten worden aan alle houders van een pleziervaartuig opgevraagd voor het bekomen of behouden van een ligplaatsvergunning. De vraag van de documenten was dus gerechtvaardigd en is een bijzondere voorwaarde opgelegd door de vergunningverlener (waterwegbeheerder) aan de vergunninghouder.

Ongegrond

30. Een binnenschipper beklagt zich over het gebrek aan ligplaatsen voor binnenschippers te Gent (vb. project Oude Dokken). Volgens hem worden er enkel ligplaatsen voorzien voor woonboten en pleziervaarders.

Wat het project Oude Dokken betreft, zijn er inderdaad enkel ligplaatsen voorzien voor woonbooteigenaars. Er worden echter aan de wachthaven van Evergem en het Tolhuisdok te Gent-Muide wel beveiligde ligplaatsen gecreëerd voor binnenschippers met inbegrip van de benodigde nutsvoorzieningen (goedkeuring studie 2009-uitvoering 2010).

Ongegrond

31. Een schipper klaagt over te felle LED-verlichting aan de sluis van Denderbelle.

Na de nodige informatie opgevraagd te hebben bij EMG werd besloten om EMG de opdracht te geven de verlichting aan te passen. De klager werd hiervan op de hoogte gebracht.

Gegronnd en deels opgelost

32. Er werd via e-mail een klacht ingediend over de staat van de voetgangersbrug te Wetteren.

Door W&Z werden onlangs herstellingen uitgevoerd aan de metalen trappen (strips op treden) om de veiligheid van de gebruikers te verhogen.

Ook is de bouw van een nieuwe voetgangersbrug te Wetteren opgenomen in het investeringsprogramma van W&Z.

Gegronnd

33. Een schipper diende een klacht in over de slechte zichtbaarheid van het ponton op de rechteroever te Schellebelle

Door W&Z werd een bericht aan de schipperij opgesteld en er werd ook extra signalisatie en verlichting aangebracht aan het ponton.

Gegronnd en opgelost

34. Zowel via telefoon als via e-mail werd een klacht ontvangen i.v.m.

gevaarlijke verkeersdrempels in de buurt van de Mirabrug te Hamme. Ook was de klager ontevreden over een discussie met een toezichter van W&Z over de verkeersdrempels. De evaluatie van de drempels is nog lopende. Er is een grote kans dat deze drempels vervangen worden door omega beugels.

Deels gegrond

35. Buurtbewoneress dienden een klacht in i.v.m. de uitbating van een partytent op de Scheldedijk te Sint-Amands, waarvoor W&Z een vergunning voor verkoop van ijs afgeleverd had.

Uit onderzoek bleken de vergunningsvoorwaarden niet geschonden worden.

Ongegrond

36. Via het klachtenboek Bovenschelde werd een klacht ontvangen i.v.m. de lichtintensiteit van de lichten op de nieuwe Tweede Scheldebrug te Temse / Bornem. De lichten zouden verblindend werken en bijgevolg het scheepverkeer hinderen. In samenwerking met Elektriciteit en Mechanica Antwerpen zal zowel de intensiteit als de opstelling van de lichten herbekeken worden en indien nodig aangepast worden.

Gegrond

37. Via de stadswacht komt een klacht binnen over leuning en moeilijk begaanbare trappen voor ouderlingen. Er wordt een aanbesteding verricht voor leuning tegen het eind van het jaar. De leuning van de trap zullen worden hersteld. De trap zal ook worden hersteld tegen eind november.

Gegrond en deels opgelost

A.2. Instandhoudings-, herstellings-, en infrastructuurwerken (4)

38. Een privé-eigenaar dient een klacht in over geleden schade aan zijn privé-domein bij het vernieuwen en ontdubbelen van de stuw te Asper (Boven-Schelde). De werfleider van de aannemer werd er herhaaldelijk op gewezen dat aan de aanpalende eigenaar toelating diende te worden gevraagd om de werken uit te kunnen voeren op privé-domein. Hij verzuimde dit. Ondertussen werden door toedoen van de aannemer acties ondernomen om de schade te herstellen op het privé-domein.

W&Z kan niet medeverantwoordelijk worden gesteld.

Ongegrond

39. Een buurtbewoonster beklagt zich over stofhinder in haar woning door werken aan de stortsite Beernem.

Er worden onmiddellijk maatregelen genomen om de hinder in te dijken en de aannemer wordt erop gewezen om in de toekomst preventieve maatregelen te nemen.

Gegrond en opgelost

40. Via de stad wordt er een klacht geuit van een weggebruiker over de slechte werking van de Kruispoortbrug te Brugge, met een onveilige verkeerssituatie en grote file ter hoogte van Gentpoort, Dampoort, Maalse en Moerkerkse Steenweg als gevolg.

De trage werking is te wijten aan een technisch mankement waardoor de brug slechts op halve kracht werkte. De normale werking werd hersteld op 31/01/2009.

Gegronde en opgeloste klachten

41. De openbare werken in de omgeving van de nieuwe Boulevardbrug gaven aanleiding tot een klacht met betrekking tot de verkeerssituatie voor fietsers. Deze zou niet veilig zijn en ook de signalisatie zou het regelmatig laten afweten.

Op het moment dat de klacht werd geformuleerd, werd reeds volop werk gemaakt van een aparte, veilige route voor fietsers die onder de brug loopt. Zodoende dienen zij niet meer over te steken maar kunnen zij in alle veiligheid onder de brug door rijden. Voor wat betreft de signalisatie dient opgemerkt te worden dat deze meermaals stuk werd gereden door het verkeer. W&Z en de aannemer hebben evenwel telkens alles in het werk gesteld om de signalisatie zo spoedig mogelijk opnieuw te herstellen en naar behoren te doen functioneren.

Deels gegronde en opgeloste klachten

A.3. Vergunningen (1)

42. Er kwam een klacht binnen van een buurtbewoner over een buis vanuit een bedrijf (M+Pigs) welke blijkbaar geplaatst werd zonder vergunning naar de vijver van de zandwinningsput te Lochristi. De buis veroorzaakt geur- en stankhinder.

De eigenaar van het bedrijf werd aangesproken om zich in orde te stellen voor de plaatsing van de buis.

Gegronde klachten

B) Actieve dienstverlening (1)

43. De zeesluis te Wintam beschikt over aparte poortjes voor fietsers die over de sluisdeuren willen rijden. Een regelmatige gebruiker hiervan had vastgesteld dat de fietspoortjes buiten werking waren maar was voornamelijk geërgerd door het feit dat er niemand aanwezig was om de gebruikers hierop te wijzen, ondanks de permanente aanwezigheid van personeel op de sluis.

De poortjes waren inderdaad tijdelijk defect en er waren geen maatregelen genomen om de gebruikers hiervan in kennis te stellen. Het defect zelf werd evenwel zeer snel hersteld.

Gegronde en opgeloste klachten

C) Onheuse bejegening (4)

44. Er werd een klacht ontvangen i.v.m. de onvriendelijke houding van de veerman op het veer van Driegoten (tijdstip van overzet \pm 21 uur).

De veerman heeft een contract met W&Z om de veerdienst uit te baten tijdens de zomermaanden van 7 tot 21 uur. De veerman wijst erop dat het al na 21 uur was toen de klager zich aanmeldde.

W&Z heeft de veerman erop gewezen dat een klantvriendelijke houding een must is.

Gegron

45. Een klager verklaart dat de veerman van het veer te Schellebelle een uiterst onvriendelijke houding had en in vermeende staat van dronkenschap verkeerde. De uitbater van het veer werd gewezen op de contractvoorwaarden en werd duidelijk gemaakt dat dit gedrag absoluut niet kan getolereerd worden.

Uit getuigenissen blijkt dat de klager een onvriendelijke houding aannam en dat er geen sprake was van dronkenschap.

Ongegrond

46. Een binnenschipper verklaarde dat hij de sluis te Ooigem was gepasseerd, doch nadien zijn koers diende te wijzigen en dat hij niemand meer kon bereiken om de gewijzigde vaarroute mede te delen. Nadien zou de binnenvaartbegeleider hem bestookt hebben met pesterijen. Bovendien verwijt hij de binnenvaarbegeleider fooien aan te nemen van andere schippers.

Nazicht wees uit dat zijn motorschip opgeschut werd om 17u20 (gegevens uit IBIS) met bestemming firma Ostijn, gevestigd op de linkeroever in havenkom Roeselare. Dit werd aangegeven en aan de binnenvaartbegeleider bevestigd met melding te zullen lossen op kaai Pilders, 300m afwaarts havenkom. Hiervoor is geen vergunning vereist.

De betreffende binnenvaartbegeleider bemerkte echter om 22u25 op terugreis huiswaarts dat het schip afgemeerd lag in de haven van Roeselare, i.p.v. oorspronkelijk aangegeven locatie. Om aangemeerd te blijven liggen in de haven dient wel een toelating aangevraagd.

De klager beschikte dus niet over de nodige documenten en probeerde klaarblijkelijk zijn eigen fout af te wentelen op de binnenvaarbegeleider. Bovendien zou de schipper zelf een fooi hebben willen aanbieden aan een binnenvaarbegeleider.

Ongegrond

47. Een pleziervaarder klaagt over pesterijen vanwege een binnenvaartbegeleider.

Onderzoek wees uit dat de binnenvaartbegeleider op het ogenblik van de feiten niet in dienst was. Het incident kon hem dus niet ten laste worden gelegd. Toch werd de binnenvaartbegeleider gewezen op de noodzaak om steeds klantvriendelijk op te treden, daar er blijkbaar toch iets schort aan zijn algemene optreden tijdens de uitvoering van zijn functie. Hij wordt verder opgevolgd.

Ongegrond

3. Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Kwantitatieve analyse

Net zoals vorig jaar is het aantal klachten lichtjes toegenomen. Deze vermeerdering is echter zeer miniem (39 klachten in 2007, 48 in 2008 en 50 in 2009). Globaal gezien zijn er dus geen opmerkelijke wijzigingen wat betreft het aantal klachten.

Wat betreft het aantal onontvankelijke klachten is de situatie status quo. Zowel in 2008 als in 2009 waren er immers 3 onontvankelijke klachten. Net zoals in het verleden gaat het om klachten die niet onder de bevoegdheid van W&Z vallen. In deze gevallen werd de klacht waar mogelijk doorverzonden naar de bevoegde instantie.

De tendens die vorig jaar werd waargenomen, waarbij het aantal ongegronde klachten toeneemt, lijkt zich niet te bevestigen in 2009. In 2008 werd immers 43% van de klachten ongegrond verklaard, terwijl dit percentage in 2009 30% was.

Inhoudelijk

Het onderwerp van de klachten ligt in de lijn van vorig jaar waarbij het merendeel van de klachten handelt over het uitvoeren van openbare werken, het onderhoud en beheer van het openbaar domein en het bedienen van de kunstwerken. Dus ook qua inhoud van de klachten kan besloten worden dat er geen opmerkelijke veranderingen waar te nemen zijn ten opzichte van vorige jaren.

Net als in het verleden gaan verschillende klachten opnieuw over de staat van de jaagpaden. In de mate van het mogelijke tracht W&Z tegemoet te komen aan deze klachten. Niettemin houdt W&Z het standpunt aan dat de jaagpaden in eerste zinn een economische functie hebben. Bijgevolg worden fietsers enkel gedoogd op de jaagpaden in de mate dat zij zelf hun rijgedrag aanpassen en rekening houden met gebreken eigen aan een jaagpad.

Zoals in het verleden zijn de klachten inhoudelijk zeer specifiek en lokaal gebonden. Het aantal klachten is te gering om eventuele structurele tekorten aan het licht te brengen.

Gemiddelde behandelingstermijn

De gemiddelde duur tussen de ontvangstdatum van de klacht en het verzenden van een antwoord bedraagt 12,5 dagen. In vergelijking met vorig jaar is dit een verbetering daar de behandeling van een klacht vorig jaar gemiddeld 16 dagen in beslag nam.

Globaal kan worden geconcludeerd dat het klachtenbeeld voor 2009 gunstig was en dat er geen opmerkelijke veranderingen zijn ten opzichte van het verleden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Realisaties:

Er wordt bemiddelend opgetreden door het personeel en de districten bij klachten. Klantvriendelijkheid, snelle service en goede communicatie worden nog steeds benadrukt.

Tevens wordt getracht om klachten intern zo snel mogelijk door te zenden naar de meest geschikte afdeling.

Tenslotte wordt getracht om gegronde klachten zo snel mogelijk op te lossen. Daar het budget voor onderhoud echter ontoereikend is, is het onmogelijk om preventief alle gebreken aan het patrimonium doeltreffend te onderhouden. In dit verband dienen dan ook prioriteiten gesteld te worden door W&Z.

Voorstellen:

Bij de uitvoering van haar taken dient W&Z niet enkel rekening te houden met haar directe 'klanten', zijnde de scheepvaart. Er dient ook rekening gehouden te worden met andere factoren die een invloed kunnen hebben op het dagdagelijkse leven van de burgers. Zo dient rekening gehouden te worden met bijkomende gevolgen voor o.a. het verkeer of de natuur.

Zonder uiteraard de economische functie van W&Z uit het oog te verliezen, zou het de burger ongetwijfeld ten goede komen om soms stil te staan bij eventuele ongemakken voor burgers die kunnen rijzen bij het handelen van W&Z.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De procedure van de klachtenbehandeling is niet gewijzigd in 2009.

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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Agentschap Inspectie RWO

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	86

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	79
	meer dan 45 dagen:	7
	gemiddelde:	-

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	4
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	39
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	3
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	4
	Anoniem:	4
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	31
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	21

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	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:	8
Te lange behandeltermijn:	0
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:	72
	mail:	12
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	64
	via kabinet:	4
	via Vlaamse ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld:	4
	andere kanalen:	6

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Inhoud vd klachten	Totaal	Gegrontheid			Oplossing			Ombudsnormen						
		Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	Niet correcte beslissing	Telangerebehandeltermijnen	Ontoerekenbare informatie	Onvolledige bereikbaarheid	Onheuse bejegening	Ander e	
Administratieve werking en beheer	6	1		5	1									1
Kooprecht zittende huurder	1	1			1			1						
Bouwinspectie	7	2	1	4	2	1		3						
Onroerende voorheffing	1	1			1									1
Schrapping als kandidaat-huurder	5	1		4	1			1						
Mutatie	8			7										
Renovatie	6													
Huurprijs	11	2		9	2			2						
Toewijzing van huurwoningen	3			3										

Wachttijd inhuurneming	2			2									
Huurlasten	2			2									
Huuropzeg	3			3									
Woningaanvraag	27			26									
Inschrijving aankoop sociale kavels	0	1			1			1					
Leefbaarheid	4			4									

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het agentschap Inspectie RWO behandelde het afgelopen jaar 86 klachten. De afdeling Toezicht kreeg 79 klachten te verwerken, de afdeling Inspectie 7. De meeste klachten kwamen toe per brief. Het grootste deel van de klachten bereikte het agentschap Inspectie RWO rechtstreeks via de burger, in tweede orde, kwamen de klachten op het agentschap toe via de Vlaamse Ombudsdienst.

Meer dan de helft van de klachten bleek onontvankelijk. Iets meer dan de helft van de groep ontvankelijke klachten werd ongegrond bevonden.

Veruit de grootste groep van klachten had betrekking op woningaanvragen en mutaties, maar deze bleken onontvankelijk of ongegrond. Een tweede aanzienlijke groep klachten, had te maken met huurprijsverhogingen. De meeste klachten betreffende huurprijs bleken na onderzoek niet gegrond; de verhoging was dan het gevolg van geactualiseerde inkomens en marktwaarden. In de paar gevallen waar bleek dat de sociale actor een berekeningsfout had gemaakt, werd deze na tussenkomst van het agentschap rechtgezet.

Een algemene vaststelling is dat een aanzienlijk deel van de klachten die op het agentschap Inspectie RWO toekomen in eerste instantie aan de plaatselijke woonactor hadden moeten gericht zijn (eerste lijn) of betrekking hebben op zaken die buiten het toezicht van het agentschap vallen. Een typisch voorbeeld zijn de vele klachten van kandidaat-huurders die op een wachtlijst voor een sociale woning staan en het agentschap aanschrijven om hen sneller aan een woning te helpen; dit kan uiteraard niet. Ook doet zich geregeld wel eens een geval voor waaruit blijkt dat (kandidaat)-huurders beroeps- en verhaalprocedures enerzijds, en het klachtenrecht anderzijds verwarren. Als een klacht daarentegen zaken betreft die een foutieve toepassing of miskenning van de toepasselijke wetgeving inhouden, dan slaagt het agentschap er zo goed als altijd in om de zaak 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?

Op aansturen van de afdeling Toezicht zien de toezichthouders er op toe dat het klachtendecreet integraal door de sociale woonactoren wordt toegepast. Indien de toezichthouder foutieve, verwarrende of geen vermelding van het klachtenrecht aantreft in documenten die daarin nopens de wet moeten voorzien, dan wordt de sociale actor hierop gewezen en gevraagd de nodige aanpassingen te doen. De klachtenbeheerder van het agentschap verleent daarbij de nodige ondersteuning. De sociale woonactoren werden in 2009 vanuit het agentschap aangeschreven om extra aandacht te schenken aan de duidelijke vermelding van het klachtenrecht (en het verhaalrecht).

Het agentschap slaagde erin om in 2009 alle klachten die zij ontvankelijk en gegrond achtte op te lossen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet van toepassing

Suggesties?

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

Niet van toepassing

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Departement RWO

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

RUIMTE EN ERFGOED

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	36

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	25

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:	36
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	25

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:	3
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	1
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:	22
	mail:	14
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	27
	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.

Klachten binnen Ruimte en Erfgoed handelen overwegend over ofwel Ruimtelijke Ordening ofwel over Onroerend Erfgoed. Gezien dit de twee grootste inhoudelijke werkvelden zijn binnen Ruimte en Erfgoed hoeft dit dan ook niet te verwonderen. Daarnaast zijn er tevens enkele organisatiegebonden klachten en gebeurlijk ook een klacht over Leegstand van bedrijfsruimtes.

- *Klachten aangaande inhoudelijke bepalingen Ruimtelijke Ordening (16 klachten)*

Binnen dit segment werden twaalf ongegronde klachten ingediend. Drie klachten werden als deels gegrond beoordeeld. Slechts één klacht werd uiteindelijk als gegrond bestempeld.

De gegronde klacht werd opgelost

Voor de (deels) gegronde klachten kan er verwezen worden naar de volgende ombudsnormen:

- 1 oncorrecte beslissing
- 1 onheuse bejegening
- 1 te lange behandeltermijn
- 1 Andere (restcategorie)

- *Klachten aangaande inhoudelijke bepalingen Onroerend Erfgoed (12 klachten)*

Binnen Onroerend Erfgoed werden acht klachten als ongegrond bestempeld. Drie klachten waren deels gegrond. Net als bij het luik Ruimtelijke ordening werd hier slechts 1 klacht als gegrond gekwalificeerd

De gegronde klacht werd opgelost

Voor de (deels) gegronde klachten kan er verwezen worden naar de volgende ombudsnormen:

- 2 ontoereikende informatieverstrekking
- 1 foutieve beslissing
- 1 andere (restcategorie)

- *Klachten aangaande inhoudelijke bepalingen Leegstand Bedrijfsruimten (2 klachten)*

In 2009 werden twee klachten ingediend die betrekking hadden op Leegstand van Bedrijfsruimten, deze werden beiden ongegrond bevonden. Het valt hierbij op te merken dat voor één van deze klachten een gecoördineerd antwoord werd opgesteld met de Vlaamse Belastingdienst aangezien deze klacht ook bij deze diensten werd binnengebracht.

- *Klachten aangaande de organisatie binnen Ruimte en Erfgoed (3 klachten)*

Aangaande de organisatie/bereikbaarheid werden drie klachten ingediend in 2009. twee van deze klachten werden als gegrond gekwalificeerd

Een gegronde klacht werd deels opgelost (gericht op gelijkaardige handelingen in de toekomst). De tweede gegronde klacht werd opgelost.

Voor de gegronde klachten kan verwezen worden naar de volgende ombudsnormen:

- 1 ontoereikende informatieverstrekking
- 1 onvoldoende bereikbaarheid

- *Restcategorie (3 klachten)*

Daarnaast werden er nog drie klachten ingediend die niet binnen een hiervoor omschreven categorie kunnen worden ondergebracht. In punt drie worden deze verder geconcretiseerd maar nu reeds kan worden aangestipt dat deze drie klachten als ongegrond werden bestempeld.

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

In 2009 werden door Ruimte en Erfgoed 36 klachten behandeld. Vier van deze klachten werden ingediend en behandeld door de centrale afdeling, te Brussel. Het aantal klachten dat rechtstreeks bij het hoofdbestuur worden ingediend is hoedanook beperkt aangezien dergelijke klachten veelal dossiergebonden zijn wat maakt dat de buitendiensten het eerste aanspreekpunt zijn.

Het is daarnaast duidelijk dat er tevens provinciale verschillen zijn in de kwantiteit van het aantal ingediende klachten. Oost-Vlaanderen telt 16 klachten wat aanzienlijk meer is dan de overige buitenafdelingen (Antwerpen 4, Limburg 4, Vlaams Brabant 5 en West-Vlaanderen 5)

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Met de invoering van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening werd voorzien dat er vele vragen omtrent de toepassing van deze Codex zouden plaats vinden. Om die reden werd proactief gehandeld en werd een helpdesk opgestart. Dit leidde er toe dat eventuele problemen in een vroeg stadium konden worden opgemerkt en dat het aantal klachten, voortvloeiend uit de nieuwe codex Ruimtelijke Ordening dan ook beperkt bleef.

In dezelfde zin kan tevens verwezen worden naar het driepartijen overleg waardoor een voorafgaand overleg plaats vindt tussen Gemeente, aanvrager en Ruimte en Erfgoed, wat eveneens de mogelijkheid tot het ontstaan van klachten minimaliseert.

Er zal intern moeten worden nagekeken waarom 1 buitenafdeling aanzienlijk meer klachten krijgt dan de overige buitenafdelingen. Dit kan te wijten zijn aan een verschil in registratie, verschil in beoordeling van klachten, dichtere betrokkenheid van de burgers in Oost-Vlaanderen,...

Tot slot kan nog worden aangeduid dat de meeste klachten betrekking hebben op concrete dossiers wat het niet steeds evident maakt om daar doelstellingen uit te distilleren die geldig zijn voor de gehele organisatie.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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](#)

Rapportering over het klachtenmanagement 2009

RO Vlaanderen Limburg

1. Cijfergegevens

Totaal aantal klachten	4
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
0-45 dagen	4
> 45 dagen	0
Gemiddelde	7
Aantal onontvankelijke klachten	0
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	0
Geen Vlaamse overheid	0
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhanging	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Aantal ontvankelijke klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Gegrond	0
Deels gegrond	4
Ongegrond	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	
Opgelost	4
Deels opgelost	0
Onopgelost - niet meegegeeld	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	
Andere	2
Geen correcte beslissing	0

Onheuse bejegening	0
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	1

Aantal klachten volgens de drager

Brief	3
E-mail	1
Fax	0
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Andere wegen	0
Burger	0
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	4

2. Inhoud van de klachten

Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie

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

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

Oorzaak	Reden	Aantal
Bescherming (M&L)	Deels gegrond	2
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Deels gegrond	1
Bouwovertreding	Deels gegrond	1

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

Oorzaak	Toestand	Aantal
Bescherming (M&L)	Opgelost	2
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Opgelost	1
Bouwovertreding	Opgelost	1

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

Oorzaak	Norm	Aantal
Bescherming (M&L)	Andere	1

Bescherming (M&L)	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige	Te lange behandeltermijn	1
Bouwovertreding	Andere	1

3a. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

3b. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

4. Procedure van de klachtenbehandeling

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

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

02/02/2009	Bescherming (M&L)
	er is een goedgekeurd restauratiedossier voor tuin en muur aan palend aan de woning van klager
06/07/2009	Bescherming (M&L)
	de vertaling werd op 28/07/2009 aangetekend overgemaakt aan hen die daarom gevraagd hebben
03/08/2009	Bouwovertreding
10/12/2009	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
	vergunning afgeleverd ondertussen

5b. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten ?

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

02/02/2009	Bescherming (M&L) er is een goedgekeurd restauratiedossier voor de muur van de dekenij
06/07/2009	Bescherming (M&L) vraag is achterhaald, gevraagde werd uitgevoerd
03/08/2009	Bouwovertreding
10/12/2009	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen gemeente stelt agenda 3PO op

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Ruimte en Erfgoed

Afdeling West-Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	56 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:	5
---------------------------------------	---

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

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:	2
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

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

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

In 2009 zijn ca 21.000 dossiers ingekomen bij de dienst. Er zijn 5 klachten ingediend bij de ombudsdienst, wat dus zeker niet overdreven is.

Twee klachten hadden betrekking op termijnen. Behandeling van dossiers binnen de gestelde termijn is in 2009 een van de hoofdbekommernissen van de dienst geweest. Met de inwerkingtreding van de nieuwe Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening gelden zowel voor de advisering (dossiers van particulieren) als de vergunningsverlening (dossiers van overheden vervaltermijnen. De termijn voor advisering is 30 dagen en niet verlengbaar (voorheen 50 dagen, verlengbaar tot 100). De nieuwe wetgeving is dus een aanmerkelijke verbetering voor 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VLAAMS INSTITUUT VOOR HET ONROEREND ERFGOED

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:	6 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:	2
---------------------------------------	---

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

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:	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.

Vacatures : 1 ongegronde klacht

Wetenschappelijke correctheid informatie : 1 opgeloste deels gegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De ongegronde klacht gaat over de ontoegankelijkheid van informatie bij online-sollicitatie voor een vacature die niet meer opengesteld was, waardoor de klacht ongegrond was.

De deels gegronde klacht betreft een betwisting van de juistheid van de wetenschappelijke informatie gepubliceerd op een promotiekaart voor de inventaris van het bouwkundig erfgoed. Wij hebben die aanvullende informatie opgenomen in ons kennissysteem.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Beide klachten zijn ingediend via ons klachtenmeldpunt op de website www.vioe.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](#)

KLACHTENJAARRAPPORT 2009 WONEN-VLAANDEREN

INHOUD

1. Woord vooraf
 - A. Enkele toelichtingen
 - B. Verklarende lijst van de gebruikte afkortingen
2. De behandelde briefwisseling en de klachten in cijfers
3. De verschillende aspecten van de klachten naar inhoud
4. Het klachtenbeeld van 2009
 - A. De geschonden ombudsnormen
 - B. De uitsplitsing van de klachten over de 8 sectoren
5. Ondernomen acties
6. Besluit

1. Woord vooraf

A. Enkele toelichtingen

- de gegronde klachten zijn zoals in 2008 opnieuw getoetst geweest aan de volledige lijst van 14 ombudsnormen;
- de klachten met betrekking tot de behandeltermijn werden alle als opgelost beschouwd om reden dat de beloofde betaling uiteindelijk toch plaats gevonden heeft of met alle zekerheid hoe dan ook doorgang zal vinden;
- het klachtenjaarrapport omvat – door bijzondere omstandigheden, die hierna toegelicht zullen worden - geenszins een volledig beeld van het totaalcijfer aan klachten. Wel is er een poging ondernomen om enige indicatie te geven van wat er zoal onder de burger als ongenoegen leeft.

De problematiek van de renovatiepremie is in de pers uitvoerig aan bod gekomen. Wij zijn er ons terdege van bewust dat niet alle teleurgestelde burgers zich met een klacht tot de klachtencel gericht hebben. Aan het Kabinet van de bevoegde minister en aan de Vlaamse Ombudsdienst zijn elementen van antwoord, alsook een standaardbrief bezorgd, aan de hand waarvan, vanuit die 2 voornoemde instanties een deel van de klagers RECHTSTREEKS een reactie ontvingen, al dan niet begeleid met de aanvullende commentaren van het Kabinet en/of de Vlaamse Ombudsdienst. Wij twijfelen er bovendien niet aan dat de administraties te Brussel en in de provincies uit eigen beweging een niet onaanzienlijke inspanning geleverd hebben om een deel van de klachten zelf te ondervangen, waardoor een doorstroming van zeker enkele

honderden meldingen naar de centrale klachtencel kon verijdeld worden. Wij wensen bij deze dan ook onze gemeente waardering en dank uit te drukken voor de verleende ondersteuning van het Kabinet, de Vlaamse Ombudsdienst en alle andere betrokken personeelsleden;

- de kaap van 50.000 premieaanvragen (zonder VGW) is in 2009 overschreden. Dit aantal zit ver boven de verwerkingscapaciteit van het personeel van Wonen-Vlaanderen. De ombudsnorm “redelijke behandeltermijn” gaat ons wellicht in 2010 “parten” spelen.

B. Verklarende lijst van de gebruikte afkortingen

AD	Aanvraagdatum
BP	Bouwpremie
BS	Belgisch Staatsblad
BVR	Besluit van de Vlaamse Regering
HP	Huurprijs
HS	Huursubsidie
IPO	Interprovinciaal Overleg
KD	Kalenderdagen
KH	Kandidaat huurder
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
VGW	Verzekering Gewaarborgd Inkomen
VNR	Volgnummer
VWC	Vlaamse Wooncode
VWF	Vlaams Woningfonds
W	Weigering
WK	Woonkamer
WKO	Woonkwaliteitsonderzoek
WV	Wonen-Vlaanderen
ZH	Zittende huurder

2. De behandelde briefwisseling (vragen van burgers, waaronder ook KH en ZH bij SHM's) en de klachten in cijfers.

De situering van de klachten in het geheel van de briefwisseling, die langsheen de cel klachtenbehandeling passeerde.

Berichten van kandidaat- huurders voor een SW	Berichten van zittende huurders van een SW	Loutere info vragen	KLACHTEN	TO-TAAL
215	30	57	130	432

Het hierna volgende rapport behelst enkel 130 geregistreerde klachten.

De loutere informatievragen van burgers(57)en de hulpvragen van KH (215)en ZH (30) zijn hierin niet vervat :

- de KH zijn de personen, die vaak al te lang op de wachtlijsten staan voor een SW en die informeren naar enige mogelijkheid voor een bespoediging van de toewijzing;
- de brieven van ZH betreffen onder meer vragen omtrent de jaarlijkse huurprijsberekeningen, verzoeken tot interne mutaties, het signaleren van de noodzaak van het uitvoeren van de uitblijvende remediëring van gebreken aan hun SW, de melding van burenhinder enz.....

	Aantal	
Totaal aantal klachten:	130	100%

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord	0-45 dagen	79	61%
	meer dan 45 dagen	51	39%
	gemiddelde	51 dagen	

Aantal onontvankelijke klachten:	20	15% op 130	
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid			
Al eerder klacht ingediend	6	Geen belang	-
Meer dan een jaar voor indiening	-	Anoniem	-
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	3	Beleid en regelgeving	8
Jurisdictioneel beroep aanhangig	-	Geen Wonen-Vlaanderen	2
Kennelijk ongegrond	1	Interne personeelsaangelegenheid	-
		Totaal	20

Aantal ontvankelijke klachten:	110	85% op 130	
---------------------------------------	-----	------------	--

Aantal ontvankelijke klachten volgens (on)gegrondheid	ongegrond	50	45% op 110	
	gegrond	60	55% op 110	
		110	100%	

Aantal gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	36	
	onopgelost	23	
	gedeeltelijk opgelost	1	
		Totaal	60

3. De verschillende aspecten van de klachten naar inhoud : uitsplitsing naar sector, drager, inkomend kanaal, ontvankelijkheid, gegrondheid, gebeurlijke geschonden ombudsnorm en oplossing (zie ook p. 7, 8 en 9)

Klachtenuitsplitsing per sector		Drager van de klacht					Inkomend kanaal							
		Brief	Mail	Tele-foon	Fax	Bezoek	Burger	Koning	Kabinet	Ombuds-dienst	Midden-veld	Andere		
I.	Reno	84	30	46	8	-	-	44	-	24	15	1	-	84
II.	HS (oud)	2	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
III.	HS (nieuw)	19	11	6	1	-	1	10	-	3	6	-	-	19
IV.	VAP	12	6	6	-	-	-	8	-	1	2	1	-	12
V.	Kwaliteits-bewaking	4	4	-	-	-	-	1	-	2	1	-	-	4
VI.	Verzekering Gew. Wonen	5	1	4	-	-	-	3	-	-	2	-	-	5
VII.	Varia	4	1	3	-	-	-	1	-	2	1	-	-	4
		130	55	65	9	0	1	67	-	34	27	(*) 2	-	130

(*) 1 raadsman en de sociale dienst van de Stad Oudenaarde.

	Sector	Totaal	ONTVANKELIJK?		GEGROND?		Geschonden ombudsnorm	Aantal	Oplossing?	
			NIET	WEL	NIET	WEL			JA	NEE
I.	RENO	84	9	75	24	51	- overeenstemming met het recht	6	6	0
							- rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	22	0	22
							- redelijkheid en evenredigheid	4	4	0
							- vlotte bereikbaarheid	1	1	0
							- goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwk.	1	1	0
							- redelijke behandeltermijn	17	17	
II.	HS Oud	2	0	2	2	0		0		
III.	HS Nieuw	19	4	15	11	4	- rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	1	
							- goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwk.	1	1	
							- redelijkheid en evenredigheid	1	1	
							- redelijke behandeltermijn	1	1	
IV.	VAP	12	1	11	7	4	- overeenstemming met het recht	1	1	
							- goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwk.	1	1	
							- redelijke behandeltermijn	1	1	
							- efficiënte coördinatie	1	1*	
V.	KWALI-TEITS-BEWAKING	4	2	2	2	0		0		
VI.	VGW	5	2	3	2	1	- efficiënte coördinatie	1	0	1
VII.	VARIA	4	2	2	2	0		0		
	TOTALEN	130	20	110	50	60		60	36+1	23

(*) gedeeltelijk opgelost : de betrokkene kreeg minder premie dan oorspronkelijk verhoopt.

GESCHONDEN OMBUDSNORM	Aantal gegronde klachten : 60	
1. Overeenstemming met het recht	7	12%
2. Afdoende motivering	-	-
3. Gelijkheid en onpartijdigheid	-	-
4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	23	38%
5. Redelijkheid en evenredigheid	5	8%
6. Correcte bejegening	-	-
7. Actieve dienstverlening	-	-
8. Deugdelijke correspondentie	-	-
9. Vlotte bereikbaarheid	1	2%
10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking	-	-
11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3	5%
12. Redelijke behandeltermijn	19	32%
13. Efficiënte coördinatie	2	3%
14. Respect voor de persoonlijke levenssfeer	-	-
	60	100%

Klachtenuitsplitsing volgens			
DRAGER		INKOMEND KANAAL	
brief	55	rechtstreeks van burger	67
mail	65	Koning + kabinet	34
telefoon	9	Vlaamse Ombudsdienst	27
fax	-	georganiseerd middenveld	2
bezoek	1	andere kanalen	0
	130		130

Geschonden ombudsnorm	gegronde klachten	per sector
Redelijke behandeltermijn 32 %	19	RENO : 17 VAP : 1 HS – nieuw : 1
Redelijkheid en evenredigheid 8 %	5	RENO : 4 HS-nieuw : 1
Overeenstemming met het recht 12 %	7	RENO : 6 VAP : 1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid 5 %	3	RENO : 1 VAP : 1 HS-nieuw : 1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen 38 %	23	RENO : 22 HS-nieuw : 1
Efficiënte coördinatie 3 %	2	VAP : 1 VGW : 1
Vlotte bereikbaarheid 2 %	1	RENO : 1
	60	

4. Het klachtenbeeld van 2009

Het aantal klachten in 2009 is in vergelijking tot vorig jaar gestegen van 103 naar 130. Dit vertegenwoordigt een stijgingspercentage met 12,62%.

Enig voorbehoud is hier zeker op zijn plaats. Het stijgingspercentage zal in de realiteit zonder twijfel een stuk hoger liggen. Zoals er reeds gesteld is in het woord vooraf, hebben de diensten zelf – zowel deze te Brussel als deze in de 5 provincies, en niet in het minst ook het Kabinet van de bevoegde minister en de Vlaamse Ombudsdienst een niet onaanzienlijk deel van de klachten – ongetwijfeld in orde van grootte van meerdere honderden aantallen – voor hun rekening genomen, dewelke niet in dit verslag verrekend zijn.

A. De geschonden ombudsnormen

Van de 14 ombudsnormen zijn er 7 geschonden. De topscore wordt met 38% gehaald door de norm “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” en is te wijten aan de problematiek rond de RENOVATIEPREMIE, waarover hierna meer uitleg volgt.

De volgende norm volgt kort daarop met 32% en betreft de “redelijke behandeltermijn en komt in verschillende sectoren voor.

De overige schendingen situeren zich onder de 13%.

B. De uitsplitsing van de klachten over de 7 sectoren : I tot en met VII

I. RENO (84)

Vanuit de administratie is er zowel in 2008 als in het voorjaar van 2009 bij het vorige kabinet aangedrongen op de nood aan een substantiële supplementaire kredietbehoefte, in combinatie met de formulering van een aantal aanbevelingen zonder een rechtstreekse geldelijke impact.

Een aanpassing aan de regelgeving is aangebracht en bijkomende middelen werden voorzien, waardoor overeenkomstig de webstek van de vorige minister het stelsel in zijn bestaande vorm tot het einde van 2009 zou gehandhaafd kunnen worden.

De nieuw gekozen Vlaamse minister heeft evenwel moeten vaststellen dat dit om budgettaire redenen geen haalbare kaart was en dat er zich dringende en fundamentele maatregelen opdrongen om het systeem niet te moeten opdoeken.

De hieruit voortvloeiende gebeurtenissen zijn genoegzaam in de media aan bod gekomen en kunnen als volgt samengevat worden :

- de aankondiging vanaf 2.10.2009 via pers en webstek van de onvermijdbare bijsturing;
- de effectieve beslissing tot bijsturing – ook inhoudelijk- bij het BVR van 23.10.2009;
- de onmiddellijke inwerkingtreding op 29.10.2009 bij de publicatie in het BS.

Alle 22 klachten die betrekking hadden op de al te korte termijn voor de inwerkingtreding van de RENO-bijsturing werden als onopgelost gekwalificeerd.

De toevloed van de te verwachten commentaren in 2010 van de zich gedupeerd voelende RENOPREMIE-aanvragers zullen naar best behoren behandeld worden.

II. HS-oud (2)

Het beperkt aantal klachten (2 ongegronde) is louter te verklaren door de afschaffing van het stelsel. Enkel de lopende dossiers worden verder uitbetaald.

III. HS-NIEUW (19)

Van de 15 ontvankelijke klachten bleken er slechts 4 (27%) gegrond te zijn : alle kregen een oplossing.

IV. VAP (12)

Van de 11 ontvankelijke klachten bleken er ook hier slechts 4 (36%) gegrond te zijn : bijna alle klachten werden volledig opgelost, met dien verstande dat één klager slechts een toelage van 250 euro voor zijn warmwatertoestel kreeg (i.p.v. de verhoopte 750 euro), waarna het gerezen misverstand aanleiding gaf tot een aanpassing van de tekst op de webstek.

V. KWALITEITSBEWAKING (4)

Zoals uit de eerdere tabel gebleken is, waren er 2 ontvankelijke klachten, die beide ongegrond waren.

VI. VGW (5)

Bij de 2 onontvankelijke klachten bleek –qua 1^{ste} kapitaalsopname – de datum van 1.4.2008 de struikelblok te zijn : die datum werd als discriminerend ervaren, maar is vastgelegd in de regelgeving en geldt voor iedereen.

In de periode, voorafgaand aan de opheffing van het vorige stelsel, is er blijkbaar een interne communicatiefout geweest tussen de klager en de Vlaamse Infolijn : de administratie heeft gewezen op de mogelijkheid van de indiening van een schadeclaim bij een burgerlijke rechtbank. Binnen de administratie kon geen oplossing gevonden worden.

VII. VARIA (4)

- een persoon met een klacht over een heffing op een bedrijfsruimte werd naar RO-Vlaanderen en VLABEL doorverwezen;
- een student was ontevreden omdat een buitendienst niet bereid was om personeel in te schakelen voor het nazicht van een ontwerp-tekst over woontoelagen, die hij eigenlijk voor een privaat bedrijf had opgesteld;
- zijn daarop volgende 2^{de} analoge klacht via de ombudsman was automatisch onontvankelijk te verklaren;
- een ambtenaar van de Europese Unie vond het onterecht dat hij in het kader van de tegemoetkoming in de leningslast zijn belastbaar inkomen moest voorleggen om te kunnen genieten van de 2^{de} 3-jarige uitkeringsperiode.

5. Ondernomen acties

- ieder antwoord op een brief in het kader van een beroepsprocedure eindigt met een paragraaf, waarin de expliciete aandacht gevestigd wordt op de mogelijkheid om zich eerst te richten tot de klachtenbehandelaar van de eigen administratie en vervolgens tot de Vlaamse Ombudsdienst, voor zover de eerste faciliteit geen soelaas mocht bieden. In laatste orde wordt ook gewezen op de bevoegdheid van de gewone burgerlijke rechtbank;
- bij een onvoldoende bereikbaarheid van een buitendienst in hoofde van een vraagsteller, wordt dit vanuit Wonen-Brussel gesignaleerd aan de buitendienst, waar het bundel zich bevindt;
- bij terechte opmerkingen van wie dan ook, worden foutieve teksten op de webstek met bekwame spoed gerectificeerd en geactualiseerd;
- in één geval van een klaarblijkelijke interne communicatiefout tussen de Vlaamse Infolijn en een burger inzake de VGW in de periode van de stopzetting van het vorige stelsel, heeft de administratie het advies verleend om een schadeclaim in te dienen;
- wie een vraag stelt, waarvoor Wonen-Vlaanderen niet bevoegd is, ontvangt de correcte coördinaten van de bevoegde instantie;
- op uitdrukkelijke aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst is de integrale regelgeving van de onderscheiden gewestelijke voordelen qua wonen niet enkel op de home-pagina maar ook op de pagina's van de verschillende concrete tegemoetkomingen opgenomen;
- in onze bekommernis om de burger steeds beter te bedienen worden ook de externe gecontracteerde informatica-bedrijven aangepord tot actie, telkens als de technische infrastructuur in gebreke blijft. Zo streven wij naar een meer performant betalingssysteem, maar – buiten onze wil om – blijkt dat technisch niet echt goed te lukken, zoals wij het zouden wensen;
- de versoepeling van het verbod op het bezit van een andere woning gedurende de periode van 3 jaar, voorafgaand aan de premieaanvraagdatum, bij het wijzigend BVR van (BS 14.2009) en met retroactieve inwerkingtreding vanaf 1.1.2009;
- bij het MB van 29.01.2010 met publicatie op 4.02.2010 is met retroactieve werking vanaf 29.10.2009 de betoelaging van gevelbekleding en gevelbepleistering aan de buitenzijde tot het waterdicht maken van gevels opnieuw ingevoerd.

6. Besluit

De gebeurtenissen van 2009 hebben de administratie tot het besef doen komen dat –onder alle omstandigheden en in weerwil van geruststellende berichten zelfs van op het niveau van een Vlaamse minister - in concreto zijn eigen webstek - het een uitermate delicate aangelegenheid blijft om naar de toekomst toe naar buiten te komen met publieke mededelingen inzake de duur van de handhaving, dan wel het tijdstip en de inhoud van de inwerkingtreding van gebeurlijke bijsturingen van een regelgeving.

Hoe dan ook blijft het onze missie en onze betrachting het beter te doen dan in 2009 en om de klachten niet alleen snel en adequaat te beantwoorden, maar deze in eerste orde te voorkomen.

De klachten van 2009, die nog niet bekeken zijn, zullen uiteraard in 2010 eerst aan de beurt komen.

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	68

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	63*
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	5

*5 anonieme

Aantal onontvankelijke klachten:	47
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	40
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	1
	Anoniem:	5
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	21
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	
	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:	9
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	4
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:	23
	mail:	40
	telefoon:	4
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	59
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Premie Essent: 3 x ongegrond

Weigering toekenning sociale lening, budgetstop 3 x geground, opgelost,

Weigering toekenning sociale lening, budgetstop 7 x geground, onopgelost,

Schattingsverslag huurprijs 2 x geground, opgelost,

Schattingsverslag huurprijs 1 x ongegrond

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Tegenover het jaar 2008 zijn er meer klachten behandeld. Het komt er voornamelijk op neer dat elke klacht nu wordt geregistreerd, zowel de ontvankelijke als onontvankelijke. Het overgrote deel van klachten die de VMSW krijgt zijn onontvankelijk, omdat ze voor de sociale huisvestingsmaatschappijen bedoeld zijn. De VMSW stelt de klagers op de hoogte dat deze klacht niet voor de VMSW bedoeld is. Ze deelt hen dan ook mee dat ze hun klacht bij de sociale huisvestingsmaatschappij kunnen indienen en dat, indien de klager vindt dat hij geen of onvoldoende gehoor gekregen heeft, hij in 2^e instantie zijn klacht kan 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 2009 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. In 2010 zal een nieuwe databank gecreëerd worden zodat alle klachten nog beter bijgehouden kunnen worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)



Maatschappij voor sociale woningbouw

erkend door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij onder Nr. 106/5
Coöperatieve vennootschap met beperkte
aansprakelijkheid met een sociaal oogmerk

Maatschappelijke zetel :
Reinaartlaan 8, 2050 Antwerpen
Tel. 03-210 94 00 - Fax 03-219 05 51
E-mail: info@abc-shm.woonnet.be
Kantoor Gent : 9000 Gent
Stoppelstraat Resid. Brasseur-Bureel
Tel. 09-225 46 38 - Fax 09-225 05 65
postrekening : 000-0018921-06
bankrekening : 789-5234946-68

Aan de Vlaamse Ombudsdienst
De Heer Nan Van Zutphen
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

uw ref.:

onze ref.: RDB/AC/35.311

bijlagen :

uw contactpersoon :

2050 Antwerpen,

6 januari 2010

VLAAMSE
OMBUDSDIENST
07-01-2010

Geachte Heer Van Zutphen,

Betreft: Klachtenrapportage werkjaar 2009.

Met deze hebben wij het genoeg u onze rapportage over het werkingsjaar 2009 te kunnen laten geworden. Ter verduidelijking vermelden wij nog even dat 2009 het derde jaar is waarin ABC cvba de officiële klachtenregistratie heeft geïntroduceerd en de voortgang hierin ook heeft ondersteund met de software toepassing van het SOCIO-Pakket.

We hebben uit een communicatie vanwege Inspectie RWO, afdeling sociale huisvestingsmaatschappijen, begrepen dat zij via uw kanalen eveneens over dit rapport kunnen beschikken. Mocht dit volgens uw bronnen niet het geval zijn dan willen wij daar graag over geïnformeerd worden en zullen wij de nodige stappen ondernemen.

Mocht u nog bijkomende vragen hebben hieromtrent dan mag u steeds contact opnemen met ondergetekende.

In de overtuiging u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd verblijven wij met beleefde groeten,

ir. R. De Bock
Directeur
1 rapport

Vragenlijst voor het verslag 2009 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **ABC**

Totaal aantal klachten: **27**

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	26
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	9.11

Aantal onontvankelijke klachten: **11**

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	7

Aantal ontvankelijke klachten: **16**

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	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:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	6
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vragenlijst voor het verslag 2009
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	27
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	25
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	2

Vragenlijst voor het verslag 2009 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Andere

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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	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:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Huurdersbond

Vragenlijst voor het verslag 2009

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2
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:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Ombudsdienst Stad

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vlaamse Ombudsdienst

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

Vragenlijst voor het verslag 2009

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Klachtenbehandeling 2009

2. Met betrekking tot de inhoud van de klachten:

- 9 klachten waren van technische aard (hoofdzakelijk te lange uitvoeringstermijn volgens de klager)
- 4 klachten hadden een sociaal karakter (tussen huurders onderling of betrekking hebbende op de woonomgeving).
- 14 klachten hadden een administratief karakter.

3. Klachtenbeeld:

De klachten van technische aard kunnen meestal binnen zeer korte termijn opgelost worden zolang de uitvoering in eigen beheer blijft. Beroep doen op een onderaannemer of aannemer leidt meestal tot langere uitvoeringstermijnen. Wij verwittigen de huurder hiervan reeds op voorhand. Sommige problemen vragen een langdurige begeleiding. De huurder werd hierin beter begeleid door middel van één of meerdere toelichtingen bij de uitvoering van de 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 2009 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. Er is constant overleg met de wijkpolitie in kwestie.

Administratieve klachten gingen bijna uitsluitend over de nieuwe huurberekening anno 2009, het vervolg van het ingezette nieuwe huurbesluit. Ook in 2009 gaan de (referentie)huren in verschillende complexen nog in stijgende lijn, conform de ministeriele bepalingen. Voor andere complexen zijn er verlagingen.

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 mogelijks 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Bouwmaatschappij van Temse Mariadal 1 9140 Temse

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

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:	7
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	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:	3
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:	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:	
	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.

K1: problemen centrale verwarming: gegronnd/opgelost/ketel stuk werd vervangen

K2: problemen centrale verwarming: gegronnd/opgelost/technisch probleem ketel

K3: burenhinder: gegronnd/lopende/wangedrag van medebewoner met een alcohol verslaving

K4: huurprijsberekening: gegronnd/opgelost/huurprijvermindering

K5: problemen centrale verwarming: gegronnd/lopende/bevroren leidingen – pomp stuk – foutieve handelingen van de huurder aan de ketel

K6: burenhinder: gegronnd/lopende/lawaai en muziek van de burens (groot gezin)

K7: vochtproblemen: gegronnd/lopende/condensatieproblemen in gans de appartementsblok

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Op alle klachten werd direct gereageerd. Er waren 3 klachten i.v.m. de ketel van de centrale verwarming dewelke door veelvuldige tussenkomsten niet altijd direct konden opgelost worden, deels door stukken die besteld moesten worden deels door tegenwerking van de huurder.

De klachten i.v.m. burenhinder zijn moeilijk op te lossen, reageren op ieder signaal is belangrijk.

Klacht 7: condensatieproblemen in gans het gebouw, er wordt gezocht naar een definitieve oplossing door studie bureau Artex.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Brabantse Huisvestingsmaatschappij (sedert 26 mei 2009 door fusie overgenomen door de Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting et Sint-Pieters-Leeuw)

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:	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:	2
	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
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klachten ivm septische put en condensatie in beglazing deden zich voor jaren na de definitieve oplevering. Het betrof in beide gevallen een "licht verborgen gebrek" aan de sociale koopwoning waarvoor de tienjarige aansprakelijkheid van de aannemer en/of architect geldt. De eigenaars werden hierover door ons ingelicht met het verzoek zich tot de aannemer/architect te richten met hun klacht, en verwijzing naar de Verzoeningscommissie Bouw.

De respectievelijke aannemers en architecten werden door ons over het probleem ingelicht.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

De Brabantse Huisvestingsmaatschappij is door fusie overgenomen door de Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting (2290) te Sint-Pieters-Leeuw op 26 mei 2009.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

Brugse Maatschappij voor Huisvesting CVBA – Sint-Pietersnoordstraat 42 - 8000 - Brugge

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:	0
	gemiddelde:	22

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:	7
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: technische klachten	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:	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:	2
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Bijna alle gegronde & deels gegronde klachten hebben allen te maken met technische problemen in de woningen van de huurders.

Eén klacht betrof de aanwezigheid van vlooien in een appartement : deze klacht werd naar ons gestuurd via de Vlaamse Ombudsdienst en verder door ons behandeld.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het betreft technische klachten van diverse aard. Voornamelijk technische mankementen in de woning, werkzaamheden die niet tijdig uitgevoerd worden naar de mening van de huurder behoren tot de geformuleerde klachten.

Eén recente klacht (december 2009) betrof schade aan de woning van een aanpalende eigenaar bij een nieuwbouwproject. Deze klacht is momenteel nog niet opgelost en wordt verder behandeld door de verzekeraar van de aannemer in kwestie.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De gegronde klachten werden allen technisch aangepakt. De deels gegronde – hiermee wordt bedoeld dat de klacht terecht is, maar niet voldoende ernstig op onmiddellijk aangepakt te worden – zijn opgenomen in het globaal gepland onderhoud van ons patrimonium.

Een nieuwe klachtenprocedure werd in voege genomen sinds begin 2009.

Vanaf 2010 zal gewerkt worden met een centraal meldpunt waar meldingen zullen genoteerd worden en waar het mogelijk zal zijn de geformuleerde meldingen op te volgen tot ze opgelost zijn. Dit zou het aantal formele klachten nog moeten verminderen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie bijgevoegd klachtenreglement, - klachtenprocedure en klachtenformulier dat in voege is sinds januari 2009.

Suggesties?

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

SAMENVATTING KLACHTENPROCEDURE

(voor Internet)

Klachten

Als huurder of kandidaat van de Brugse Maatschappij voor Huisvesting (BMH) verwacht u de beste service. We doen er dan ook alles aan om aan uw verwachtingen tegemoet te komen. Toch kan het ook eens fout gaan. Hebt u een klacht of een probleem, laat het ons weten. Zo geeft u ons de mogelijkheid onze fout te herstellen. De BMH wil elke klacht van een huurder of kandidaat met betrekking tot de handelswijze van de BMH, van één van haar personeelsleden of van één van de aannemers of diensten die door de BMH aangesteld zijn om voor haar te werken op een ernstige wijze onderzoeken op basis van redelijke elementen, ze objectief beoordelen, en er een billijke oplossing aan geven.

De klachtenprocedure

Om zo snel en eenvoudig mogelijk tot een oplossing te komen voor uw klacht stelt de BMH voor het bespreken van uw klacht het volgende stappenplan voor:

Stap 1 : De informele meldingsprocedure

De BMH-medewerkers fungeren als uw vertrouwenspersonen. Zij kennen uw dossier & weten wat er leeft binnen de BMH. Het ligt dan ook voor de hand dat u uw vraag of probleem aan hen voorlegt. De openingsuren van onze loketten zijn: maandag, dinsdag en vrijdag (9u-12u) en dinsdagnamiddag (14u-17u). Indien deze uren voor u niet haalbaar zijn, kan u ons opbellen (050/31.76.58). Een afspraak is zo gemaakt. Misschien wordt de oplossing nog tijdens het gesprek gevonden, zoniet zal de BMH-medewerker u in contact brengen met de betrokken verantwoordelijke, dienstoverste of algemene directie. De BMH wil er alles aan doen om u binnen de 30 dagen genoegdoening te verschaffen.

Stap 2 : De schriftelijke, formele klachtenprocedure naar de algemene directie of de klachtenbeheerder

Het kan gebeuren dat u uw klacht liever niet met een BMH-medewerker bespreekt of dat de voorgestelde oplossing u geen voldoening schenkt. Dan kunt u schriftelijk terecht bij de algemene directie of de klachtenbeheerder. U bezorgt alle nuttige informatie via e-mail, brief of fax en voegt hier uw eigen voorstel tot regeling van het geschil bij. We kunnen onmogelijk telefonisch ingaan op een dossier. Voor een objectieve beoordeling zijn immers de versies van alle betrokken partijen vereist. U bezorgt ons alle nuttige informatie en uw eigen voorstel tot regeling van het geschil.

U kunt hiervoor ook het klachtenformulier gebruiken dat u vindt op onze website of in de nota 'Procedure Klachtenbeheer Brugse Maatschappij voor Huisvesting' eveneens via de website te bekomen of af te halen aan onze loketten.

Indien de klacht een handeling van een BMH-medewerker betreft, wordt het personeelslid hiervan op de hoogte gebracht. Het personeelslid heeft steeds het recht om (afzonderlijk of samen met u) gehoord te worden.

Stap 3: De formele klachtenprocedure naar het bestuur

Indien de (algemene) directie niet (tijdig) reageert of indien u nog geen bevredigende oplossing gekregen hebt, kunt u contact opnemen met de voorzitter van de raad van bestuur. Dit contact kan gebeuren op de zitdagen van de voorzitter (elke dinsdagnamiddag van 14u-15u behalve op de 1^e dinsdag van de maand) of op afspraak.

Stap 4 : Naar de Vlaamse Ombudsdienst

Indien u na het onderhoud met voorzitter nog geen bevredigende oplossing gekregen hebt, kan u een klacht indienen

- per brief bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg, 86, 1000 Brussel
- telefonisch op het gratis nummer 0800 240 50 of
- per mail op klachten@vlaamseombudsdienst.be

Meer info vindt u op www.vlaamseombudsdienst.be

Stap 5 : Naar hogere (rechts)middelen

Indien u na alle bovenstaande tussenkomsten niet tot een bevredigende oplossing komt, kan u hogere (rechts)middelen aanspreken.

Met hogere (rechts)middelen worden bedoeld:

- burgerrechtelijke rechtspraak (procedure van ingebrekestelling en schadeloosstelling),
- administratieve rechtspraak van de Raad van State

Klachtenformulier BMH:

Alle vakken met een * moeten ingevuld worden.

Voornaam *

Achternaam *

Adres *

.....

Postcode * Gemeente *

Telefoon werk

Telefoon thuis

Gsm

Fax

E-mail

De handeling waarover u wenst te klagen *:

.....
.....
.....
.....
.....

Uw motief om daarover te klagen *:

.....
.....
.....
.....

Uw eigen voorstel tot regeling *:

.....
.....
.....
.....

De reactie van de BMH op de informele kennisgeving van uw klacht *:

.....
.....
.....
.....

Handtekening :

datum :/...../.....

.....

INHOUDSOPGAVE

1.	UITGANGSPUNTEN	pagina 2
1.1.	Wat is een klacht ?	pagina 2
	Niet elke klacht krijgt een staartje	pagina 2
	Niet elke klacht handelt over een fout of tekortkoming	pagina 2
	Non bis in idem	pagina 3
	Taal	pagina 3
	Klachten niet behandelen	pagina 3
1.2.	Onderscheid tussen informele en formele behandeling van een klacht	pagina 3
1.3.	Klachten die gemeld worden bij hogere overheden	pagina 3
2.	STAPPENPLAN	
2.1.	Stap 1 : De informele meldingsprocedure	pagina 4
	2.1.1. De BMH-medewerker	pagina 4
	2.1.2. De dienstoverste	pagina 4
	2.1.3. De algemene directie	pagina 4
	2.1.4. Overstap naar de formele klachtenprocedure	pagina 4
2.2.	Stap 2 : De schriftelijke formele procedure naar de algemene directie of de klachtenbeheerder	pagina 5
2.3.	Stap 3 : De formele procedure naar het bestuur	pagina 5
2.4.	Stap 4 : Naar de Vlaamse Ombudsdienst	pagina 5
2.5.	Stap 5 : Naar hogere (rechts)middelen	pagina 5

PROCEDURE

1. UITGANGSPUNTEN

Deze procedure geldt voor klachten van huurders of kandidaat-huurders over de handelswijze van de Brugse Maatschappij voor Huisvesting (BMH), van één of meerdere van haar personeelsleden of van één van de aannemers of diensten die door de BMH aangesteld zijn om voor haar te werken.

1.1. Wat is een klacht?

Een klacht is een onmiskenbare en duidelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid m.b.t. handelingen of procedures, gesteld door de BMH, door personeelsleden van de BMH of door aannemers of diensten aangesteld door de BMH in de uitvoering van hun opdracht.

Klachten bewegen zich op een continuüm waarop geen scherpe afbakening mogelijk is tussen een manifeste klacht en minder uitgesproken signalen van ongenoegen. Daarom kiezen we voor volgende pragmatische omschrijving:

een uiting van ongenoegen wordt als een klacht gedefinieerd zodra onderstaande formele procedure (d.i. vanaf stap 2) opgestart en minstens gedeeltelijk doorlopen wordt tot de klager meent dat hij genoegdoening gekregen heeft.

De klachtenprocedure geldt niet voor:

- algemene klachten over regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet gevoerd) beleid
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen

Niet elke klacht krijgt een staartje

Sommige klachten moeten niet (per definitie) worden behandeld. Het gaat hierbij om :

- Anonieme klachten,
- Klachten waarvan de feiten meer dan een jaar in het verleden liggen,
- Klachten waarvoor de klager geen belang kan aantonen (wel eerst vragen het belang aan te tonen)
- Klachten waaraan feiten of handelingen ten grondslag liggen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is (als deze niet werd aangewend)
- Klachten waarvoor een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

Niet elke klacht handelt over een fout of tekortkoming

Klachten kunnen manifest ongegrond zijn of handelen over zaken die niet onder de bevoegdheid van een sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) – zoals de BMH er één is – vallen.

Non bis in idem

Sommige mensen willen over eenzelfde onderwerp of voorwerp meerdere keren een klacht indienen. De nieuwe klacht over hetzelfde onderwerp dient **enkel** opnieuw behandeld te worden als er **nieuwe** elementen inzitten.

Taal

Klachten dienen gesteld te zijn conform de taalwetgeving. Het Nederlands is de bestuurstaal. De klachtenbehandelaar hanteert bij de klachtenbehandeling dan ook steeds het Nederlands.

Vanuit het principe van hoffelijkheid en beleefdheid moet een klachtenbehandelaar ook klachten behandelen die zijn gesteld in een courante taal (Frans, Engels) en die gemakkelijk verstaanbaar zijn zonder tussenkomst van een tolk of vertaaldienst. De communicatie gebeurt in deze gevallen evenwel steeds in het Nederlands.

Klachten niet behandelen

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om de klacht te behandelen wordt gemotiveerd. Hiertoe is het gebruik van fax en e-mail toegestaan.

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

Indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger, vervalt de verplichting tot behandeling van de klacht.

1.2. **Onderscheid tussen informele en formele behandeling van een klacht**

Informele behandeling = elke behandeling van de uiting van ongenoegen die zo verloopt dat een formele procedure niet (meer) nodig is (Stap 1 in het hierna volgend stappenplan).

Formele behandeling = procedure die minstens gedeeltelijk wordt doorlopen en die start bij een schriftelijke klacht gericht aan de (algemene) directie of aan de klachtenbehandelaar, al dan niet naar aanleiding van een voorafgaande informele behandeling (vanaf stap 2 in het hierna volgend stappenplan).

1.3. **Klachten die gemeld worden bij de VMSW, de Vlaamse Ombudsdienst, de Inspectie RWO of andere hogere overheden**

Deze diensten sturen de klacht door naar de algemene directie van de BMH.

De klacht wordt afgehandeld volgens de eigen klachtenprocedure van de BMH. (zie hieronder 2.2.1).

2. STAPPENPLAN

Het is van belang dat de volledige procedure doorlopen wordt. Vooraleer over te stappen naar de formele procedure dienen alle stappen van de informele procedure gezet te worden.

2.1. Stap 1 : De informele meldingsprocedure

De klager richt zich mondeling of schriftelijk tot de BMH met een vraag, bedenking of uiting van ongenoegen m.b.t. handelingen of procedures, gesteld door de BMH, haar personeelsleden of aannemers of diensten door de BMH aangesteld.

2.1.1. De BMH-medewerker:

De BMH-medewerker die de klacht in ontvangst neemt gaat in eerste instantie een dialoog aan met de klager, behalve indien de klacht een handeling betreft gesteld door een andere BMH-medewerker (zie punt 2.1.2).

Indien de BMH-medewerker aanvoelt dat hij geen genoegdoening kan geven aan de klager, stelt hij voor:

- de klager de gelegenheid te geven persoonlijk de verantwoordelijke collega aan te spreken, of
- het probleem voor te leggen aan de betrokken dienstoverste (zie punt 2.1.2.)

2.1.2. De dienstoverste:

- Wanneer het onderhoud met de BMH-medewerker of de verantwoordelijke collega niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, of
- Wanneer de klacht een handeling gesteld door een BMH-medewerker betreft

zal het probleem voorgelegd worden aan de betrokken dienstoverste die op zijn/haar beurt zal trachten een dialoog op gang te brengen met de klager (en eventueel de betrokken medewerker indien de klacht specifiek over een handeling van een BMH-medewerker zou gaan). Als ook dit gesprek geen positief gevolg heeft, zal de klacht voorgelegd worden aan de algemene directie (zie punt 2.1.3.).

2.1.3. De algemene directie :

- Wanneer het onderhoud met de dienstoverste niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, of
- Indien de klager geen onderhoud met de dienstoverste (meer) wenst,

Zal aan de klager voorgesteld worden een **onderhoud aan te vragen met de algemene directie.**

2.1.4. Overstap naar de formele klachtenprocedure :

Indien de klager geen onderhoud met de algemene directie wenst of indien een onderhoud met de algemeen directeur niet tot een bevredigende oplossing zou leiden, wordt – naargelang het geval door de dienstoverste of door de algemeen directeur - aan de klager de nodige **uitleg** gegeven om de schriftelijke, **formele klachtenprocedure** te starten.

2.2. **Stap 2 : De schriftelijke, formele procedure naar de algemene directie of de klachtenbeheerder**

- De klager dient een schriftelijke klacht in bij de algemene directie of de klachtenbeheerder per brief, e-mail of fax – bij voorkeur aan de hand van het klachtenformulier. Indien de klager deze tekst niet zelf wenst te schrijven, kan aan de klachtenbeheerder gevraagd worden dit voor de klager te doen.
- De klager kan zich ook ten allen tijde laten bijstaan door een derde partij naar keuze bij opmaak van klacht en gedurende de ganse klachtenprocedure.
- De ontvangstmelding: binnen 10 dagen (kan ook per fax of mail)
Bij deze ontvangstmelding zal de exacte datum van ontvangst van de klacht vermeld worden en kan eventueel reeds meteen informatie worden gegeven over de verdere afhandeling van de klacht.
- Indien de klacht een handeling van een BMH-medewerker betreft, wordt het personeelslid hiervan uiterlijk op het moment van de ontvangstmelding op de hoogte gebracht. Het betrokken personeelslid en de klager worden uitdrukkelijk op de hoogte gebracht van het feit dat het personeelslid steeds het recht heeft om (afzonderlijk of samen met de klager) gehoord te worden.
- Termijn van afhandeling: de BMH verbindt er zich toe binnen de 30 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht de klager een antwoord of een voorstel tot oplossing te bezorgen.

2.3. **Stap 3 : De formele procedure naar het bestuur**

Indien de (algemene) directie niet (tijdig) reageert of indien de klager zijns inziens nog geen bevredigende oplossing gekregen heeft, heeft de klager het recht op contact met de gemandateerde van het bestuur inzake klachtenbehandeling, i.c. de voorzitter van de raad van bestuur. Dit contact kan gebeuren op de zittedagen van de voorzitter of op afspraak.

2.3.1. **Stap 4 : Naar de Vlaamse Ombudsdienst**

Indien de klager zijns inziens na het onderhoud met de gemandateerde van het bestuur nog geen bevredigende oplossing gekregen heeft, kan hij een klacht indienen

- per brief bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg, 86, 1000 Brussel
 - telefonisch op het gratis nummer 0800 240 50 of
 - per mail op klachten@vlaamseombudsdienst.be
- Meer info vindt u op www.vlaamseombudsdienst.be

Ook de beklagde kan klacht indienen, en dit bij de Raad van Bestuur van de BMH (via de voorzitter).

2.3.2. **Stap 5 : Naar hogere (rechts)middelen**

Indien men na alle bovenstaande tussenkomsten niet tot een voor alle partijen bevredigende oplossing komt, kunnen zowel de klager als de beklagde of de BMH hogere (rechts)middelen aanspreken.

Met hogere (rechts)middelen worden bedoeld:

- burgerrechtelijke rechtspraak (procedure van ingebrekestelling en schadeloosstelling),
- administratieve rechtspraak van de Raad van State

Procedure goedgekeurd in Raad van Bestuur van de Brugse Maatschappij voor Huisvesting op 12/1/2009,

CONTACTGEGEVENS

Adres:

Brugse Maatschappij voor Huisvesting, St.Pietersnoordstraat, 42, 8000 Brugge

Telefonisch bereikbaar:

Voor administratieve en algemene vragen: elke werkdag van 8u30 tot 12u en van 13.30u tot 16.30u.
Voor technische vragen: elke werkdag van 8u30 tot 9u30.

Tel.nr.: 050 31 76 58

Fax nr.: 050 32 09 52

Openingsuren loketten:

Administratief loket: Maandag, dinsdag en vrijdag van 9u tot 12u

Dinsdagnamiddag van 14u tot 17u

Technisch loket: Woensdag van 8u tot 10u.

Waar? St.Pietersnoordstraat, 42, 8000 Brugge.

Algemeen mailadres:

info@brugse-mij-huisvesting.be

Dienstoversten:

Diensthoofd verhuur: dhr. Jan POLLET (tel.nr. 050 45 90 83)

Mailadres: jan.pollet@brugse-mij-huisvesting.be

Technisch directeur: ing. Elke VAN HAVER (tel.nr. 050 45 90 85)

Mailadres: elke.vanhaver@brugse-mij-huisvesting.be

Algemene Directie en Klachtenbehandelaar:

Algemeen directeur: dhr. Luc DE SMEDT (tel.nr. 050 45 90 84)

Mailadres: luc.desmedt@brugse-mij-huisvesting.be

Klachtenbehandelaar: mevr. Kristin DEKEYSER (tel.nr. 050 45 90 84)

Mailadres: kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be

Gemandateerde Raad van Bestuur:

Voorzitter: mevr. Gerda GOETHALS (tel.nr. 050 45 90 84)

Mailadres: gerda.goethals@skynet.be

Vlaamse Ombudsdienst:

Adres: Leuvenseweg, 86, 1000 Brussel

Tel.: gratis op nummer 0800 240 50

Mailadres: klachten@vlaamseombudsdienst.be

Meer info vindt u op www.vlaamseombudsdienst.be

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: C.V.B.A. CORDIUM
GOUVERNEUR ROPPESINGEL 133 – 3500 HASSELT

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	3
	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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	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:	RWO TOEZICHT
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal /ongegronde klachten; 1
- het aantal /deels opgeloste/ (gegronde) klachten; 3 technische klachten
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

We ontvingen één klacht ingediend langs RWO toezicht vanwege een geschapte kandidaat-huurder. Na onderzoek bleek deze klacht ongegrond te zijn.

De schriftelijke klachten t.a.v. onze technische dienst werden ontvankelijk verklaard en zijn inmiddels opgelost. De meeste klachten worden telefonisch rechtstreeks overgemaakt aan de technische dienst Tijdens dit tel. onderhoud wordt met de huurder meestal onmiddellijk een dag en uur afgesproken voor het uitvoeren van de herstellingswerken zoniet wordt later tel. een afspraak gemaakt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Nieuw is dat de maatschappelijk assistent aan de nieuwe huurders kort na de inhuizing een huisbezoek brengt om samen met de nieuwe huurder een evaluatie te maken van de procedure van bij de inschrijving als kandidaat-huurder tot de inhuizing en de daarbijhorende dienstverlening.

Bij opzeg van een woning staat deze na het vertrek van de uithuizende huurder meestal standaard één maand leeg om de nodige herstellingswerken uit te voeren.

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

In 2010 is men gestart met mutatieonderhoud. D.w.z. dat bij vertrek van een huurder en indien de woning dit vereist een grondige renovatie zal plaatshebben.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: De Gelukkige Haard

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:	1-7

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:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	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:	13
Afdoende motivering:	13
Gelijkheid en onpartijdigheid:	13
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	13
Redelijkheid en evenredigheid:	13
Correcte bejegening:	13
Actieve dienstverlening:	13
Deugdelijke correspondentie:	13
Vlotte bereikbaarheid:	13
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	13
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	13
Redelijke behandeltermijn:	13
Efficiënte coördinatie:	13
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	13

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	16
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: 4140 De Gentse Haard c.v.b.a.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	17

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

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:	3
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	16
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	1

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

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:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	2
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	5
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	6
Redelijke behandeltermijn:	5
Efficiënte coördinatie:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

* Een klacht kan onderverdeeld worden bij verschillende ombudsnormen.

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:	13
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	15
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Geen antwoord:

Deels gegrond: 1

Opgelost: 1

Ongegrond: 1

Werking:

Deels gegrond: 1

Ongegrond: 2

Opgelost: 1

Conciërge:

Deels gegrond: 1

Opgelost: 1

Ongegrond: 1

Slechte communicatie:

Deels gegrond: 1

Opgelost: 1

Onvriendelijke bejegening

Gegrond: 1

Deels gegrond: 1

Opgelost: 2

Brandveiligheid:

Gegrond: 1

Opgelost: 1

Klachten van technische aard:

Gegrond: 1

Deels gegrond: 2

Opgelost: 1

Deels opgelost: 2

Verhuisbeweging:

Deels gegrond: 1

Opgelost: 1

Nachtlawaaï:

Gegrond: 1

Niet opgelost: 1

Betwisting betaling:

Deels gegrond: 1

Ongegrond: 2

Opgelost: 1

Vochtproblematiek:

Deels gegrond: 1

Deels opgelost: 1

Ongegrond: 1

Overeenstemming met het recht: 1

deels gegrond: 1

Afdoende motivering: 0

Gelijkheid en onpartijdigheid: 0

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: 0

Redelijkheid en evenredigheid: 0

Correcte bejegening: 2

deels gegrond: 1

gegrond: 1

Actieve dienstverlening: 0

Deugdelijke correspondentie: 4

deels gegrond: 4

Vlotte bereikbaarheid: 0

Doeltreffende algemene informatieverstrekking: 0

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve

nauwkeurigheid: 5

deels gegrond: 3

gegrond: 2

Redelijke behandeltermijn: 3

deels gegrond: 2

gegrond: 1

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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Over het algemeen zijn er in 2009 in vergelijking met 2008 minder klachten opgetekend. Ongeveer een vierde van de klachten is gegrond, een vierde is ongegrond en de helft is deels gegrond. Verhoudingsgewijs zijn er in de loop van het jaar meer klachten opgelost dan vorig jaar.

Er is gemiddeld even veel tijd over gegaan om de klachten te behandelen.

In tegenstelling tot 2008 zit er dit jaar nagenoeg geen lijn in de klachten. Als we dan toch een indeling proberen te maken dan kan vastgesteld worden dat de klachten rond “geen antwoord”, “de werking” en de “conciërge” afkomstig zijn van één persoon. De klacht rond brandveiligheid en twee van de technische klachten zijn naar aanleiding van enerzijds de renovatie van een grote wijk en anderzijds de volledige renovatie van de verwarming in een andere grote wijk. Uiteraard brengen dergelijke grote werken problemen met zich mee. De klacht rond de verhuisbeweging, de slechte communicatie en één van de technische klachten zijn ontstaan na de renovatie van een derde grote wijk en de bouw van een nieuwe wijk. Klachten rond bijvoorbeeld nachtlawaai zijn uiteraard gegrond, maar niet meteen op te lossen. Uit het verleden is gebleken dat dergelijke problemen niet op te lossen zijn aan de hand van een brief of een huisbezoek, maar ze moeten structureel aangepakt worden. Voor het nachtlawaai in deze specifieke wijk is er reeds op regelmatige basis overleg samen met jeugdwerk, Stad Gent, straathoekwerk en politie.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er zijn in de loop van het jaar inspanningen geleverd om de klachten sneller op te volgen. Toch wordt er in 2009 even lang over gedaan om een klacht te behandelen dan in 2008 en zijn er meer dossiers die pas behandeling krijgen na vijfenveertig dagen. Dit is te wijten aan de lange afwezigheid van de verantwoordelijke medewerker en is uitzonderlijk.

De klachten zullen in de toekomst verder zo nauwkeurig mogelijk opgevolgd blijven worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA DE GOEDE WERKMANSWONING

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	182

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	182
	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:	182
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	168
	deels gegrond:	/
	ongegrond:	14

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	175
	deels opgelost:	6
	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:	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:	164
	mail:	5
	telefoon:	6
	fax:	/
	bezoek:	7

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	174
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	/
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
168 leefbaarheid / 0 / 14 afrekeningen verbruiken
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
175 / 6 / 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Meerderheid van de klachten gaat over leefbaarheid / burenruzies / nachtlawaai / Klein gedeelte betwisting afrekening verbruiken of facturatie

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Burenoverleg
- Huisbezoeken door sociaal assistent
- Deelname aan project huisbewaarders / 4 extra werknemers die ondersteunend zullen werken bij onze technische en sociale dienst ter bevordering van de leefbaarheid

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: De Heibloem cvbaso

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	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:	
	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:	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	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; 1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

SHM De Ideale Woning CV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	41

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	41
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	10 dagen

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:	5
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	35
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	31
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	27
	deels opgelost:	6
	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:	3
Te lange behandeltermijn:	10
Ontoereikende informatieverstrekking:	7
Onvoldoende bereikbaarheid:	4
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:	40
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	26
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	Ombudsdienst Stad Antwerpen: 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.

De meeste klachten gaan over de lange wachttijd (7 deels gegronde maar kunnen wij niet oplossen), de afrekening (14 deels gegronde en opgelost) en technische zaken (1 ongegronde, nog 1 deels onopgeloste en 6 opgeloste)

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klachten worden allemaal geregistreerd en behandeld binnen een redelijke termijn
Er is sprake van een goede communicatie tussen de verschillende betrokken diensten

Veel klachten hadden betrekking op de afrekening mbt water, gas en elektriciteit maar door een goede communicatie naar huurders toe werden deze klachten opgelost

Wat betreft de klachten inzake de lange wachttijd kunnen wij meestal niet veel doen behalve de regelgeving e.d. aan de kandidaten trachten uit te leggen

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Betere communicatie naar huurders toe, ontwikkelen van nieuwe procedures om de wachttijd in te korten

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nieuwe klachtenbehandelaar

Dresen Frauke
frauke.dresen@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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CVBA DE LEIE

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:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	2

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:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

categorie	gegrond	deels gegrond	ongegrond	opgelost	deels opgelost	onopgelost
technisch	1		2	1		

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- Voor de gegronde klacht werd zeer snel in een oplossing voorzien.
- Eén ongegronde klacht betreft de invraagstelling van de isolatiewaarde van een appartement. Uit navraag bij de betrokken architect blijkt dat de gebruikte isolatie in overeenstemming is met de toenmalige normen was.
- De tweede ongegronde klacht betrof een herstellingsaanvraag. In de huurovereenkomst staat duidelijk vermeld dat de kwestieuze herstelling ten laste van de huurder is.

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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Bouwmaatschappij DE MANDEL cv – Botermarkt 30, 8800 Roeselare

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	22
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	4

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:	22
---------------------------------------	----

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	12

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	18
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	3

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	15
	mail:	4
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	22
	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.

	Dienstverlening	Technische uitvoering	Administratie
TOTAAL	16	5	2
Gegronde	16	5	2
Ongegronde	0	0	0
Opgelost	7	7	0
Deels opgelost	2	1	0
Niet opgelost	2	0	2

NB: klachten slaan soms op meerdere categorieën tegelijk.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het overgrote deel van de klachten behelst nog steeds te lange wachttijden voor herstellingen, en foute uitvoering van herstellingen. Huurders blijven lang met technische problemen zitten, krijgen te weinig feedback van de technische dienst. De splitsing van de Technische Dienst in 2: dienst Projecten, en dienst Facilitair Management, moet ervoor zorgen dat de opvolging van herstellingen beter wordt. Daartoe is een nieuw diensthoofd aangeworven, wiens taak het is deze problemen de wereld uit te helpen door het opstellen van een strikt planningschema en een duidelijke structuur.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Implementatie van het klachtenbeheer in de software voor boekhouding en huuradministratie is bezig, en zal naar verwachting tegen 30 april 2010 volledig operationeel zijn.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

cv De Mandelbeek SHM 321 – Oostrozebekerstraat 136 bus 1 –

8770 Ingelmunster

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:	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:	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:	1
	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:	1
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.

- Technische klachten m.b.t. zaken en/of technieken aan de huurwoning: 2 gegronde klachten waarvan 1 is opgelost (onheuse bejegening) en 1 nog niet is opgelost (te lange behandeltermijn).
- Burenhinder: 1 deels gegronde klacht is nog niet opgelost (onheuse bejegening).

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Indien de klacht i.v.m. technische problemen optreedt na de definitieve oplevering, dan duurt het wel langer vooraleer de hoofdaannemer een oplossing biedt.

De problemen m.b.t. burenhinder situeren zich meestal in de privaatrechtelijke sfeer. De SHM bemiddelt wel in eerste lijn, doch het blijft moeilijk om 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?

Het aantal klachten is verminderd t.o.v. 2008.

We blijven ons verder inzetten om de zaken strikt op te volgen of om problemen via bemiddeling op te lossen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 verhuurd	Drager	Ontvangen van	Type klacht	Klachtenbehandelaar	Ontvankelijkheid
1210 MGW		monderling	rechtstreeks van burger	vochtproblemen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		monderling	naar georganiseerd middenveld	huurprijs	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	onroerende voorheffing	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	wachttijd inhuurneming	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	vochtproblemen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		telefoon	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		monderling	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	huurprijs	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		telefoon	rechtstreeks van burger	verwarming	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		monderling	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		brief	rechtstreeks van burger	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		monderling	rechtstreeks van burger	huurlasten	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	huurlasten	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	administratieve werking en beheer	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	huurprijs	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		telefoon	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	An Bauwens	ongegrond
1210 MGW		telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		mail	rechtstreeks van burger	herstellingen	An Bauwens	gegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	onroerende voorheffing	Karen Van der Ziel	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	Karen Van der Ziel	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	Karen Van der Ziel	gegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	onroerende voorheffing	Karen Van der Ziel	ongegrond
1210 MGW		mail	naar georganiseerd middenveld	leefbaarheid	Karen Van der Ziel	ongegrond

1210 MGW	mail	naar georganiseerd middenveld	schrapting als kandidaat-huurder	Karen Van der Z	ongegrond
1210 MGW	mail	rechtstreeks van burger		Karen Van der Z	ongegrond
1210 MGW	mail	rechtstreeks van burger		Karen Van der Z	gegrond
1210 MGW	telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Z	ongegrond
1210 MGW	mail	naar georganiseerd middenveld	toewijzing huurwoning	Karen Van der Z	gegrond
1210 MGW	telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Z	gegrond
1210 MGW	telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Z	ongegrond
1210 MGW	brief	rechtstreeks van burger	huurprijs	Karen Van der Z	ongegrond
1210 MGW	telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Z	ongegrond
1210 MGW	telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Z	gegrond
1210 MGW	telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Z	gegrond
1210 MGW	telefoon	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Z	gegrond
1210 MGW	mail	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Z	gegrond
1210 MGW	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Z	ongegrond
1210 MGW	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Zee	
1210 MGW	monderling	rechtstreeks van burger	herstellingen	Karen Van der Zee	
1210 MGW		naar georganiseerd middenveld	herstellingen	Karen Van der Z	gegrond
1210 MGW	mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	Karen Van der Z	gegrond
1210 MGW		Vlaamse Ombudsdienst	leefbaarheid	Karen Van der Zee	
1210 MGW	telefoon	Vlaamse Ombudsdienst	herstellingen	Inge Troch	
1210 MGW		rechtstreeks van burger	herstellingen	Inge Troch	gegrond
1210 MGW		naar georganiseerd middenveld	huurprijs	Inge Troch	
1210 MGW	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen	Inge Troch	

Indien onontvankelijk

jurisdictioneel beroep aanhangig

onbeslist
in onderzoek

onbeslist
in onderzoek

in onderzoek
opgelost dor UMP (stef staf 3 feb 20'

Type klacht	Indien onontvankelijk	Ontvangen van	Drager
administratieve werking en beheer	al eerder klacht ingediend	rechtstreeks van burger	brief
afstand van verhaal - brandverzekering	meer dan een jaar voor indiening	naar Kabinet	mail
betwisting koopwoningen	nog niet alle beroepsprocedures aangewend	Vlaamse Ombudsdienst	fax
domiciliefraude	jurisdictioneel beroep aanhangig	naar georganiseerd middenveld	telefoon
garage	kennelijk ongegrond	andere kanalen	monderling
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			

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

BOUWMAATSCHAPPIJ DE NOORDERKEMPEN

Leopoldstraat 63/1

2330 MERKSPLAS

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

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

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:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

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:	1
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: leefbaarheidsprobleem te herleiden tot burenruzie.	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:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek: melding balie	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	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 opgeloste gegronde klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Ombudsnorm 13: redelijke behandeltermijn : klachten hebben 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.

De ongegronde (of deels gegronde) klachten hebben te maken met burenruzies.

Ombudsnorm 1: ongegronde klacht : niet correcte toepassing van de regelgeving. Niet toewijzing van woning wegens niet reageren op aanbod.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

1. Ontevredenheid van huurders mbt de snelheid van uitvoering van de herstellingswerken (4)
2. Burenruzie waarop de maatschappij geen impact heeft (2)
3. Niet correcte toepassing regelgeving (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. Een nieuwe softwaretoepassing laat toe de periode tussen de melding van het probleem (mankement) en de uitvoering beter op te volgen (januari 2009).
2. 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **De Oostendse Haard**

Totaal aantal klachten:		30
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	29
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	11.90

Aantal onontvankelijke klachten:		7
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:	3
	Geen belang:	1
	Anoniem:	3
	Beleid en regelgeving:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		23
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	4
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	19
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	3
Andere:	9

Vragenlijst voor het verslag 2009
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	21
	mail:	6
	telefoon:	2
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	28
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	2
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0



Vragenlijst voor het verslag 2009
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:	2
	deels gegrond:	1
	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

Onverdraagzaamheid

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:	1
Andere:	0

OVERIGE NADER TE OMSCHRIJVEN



Vragenlijst voor het verslag 2009

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

OVERLAST BUREN (lawaai, ruzie...)

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	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:	1
Andere:	5

OVERLAST DOOR HUISDIEREN

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

Vragenlijst voor het verslag 2009

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

OVERLAST DOOR HYGIËNE BIJ BUREN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

Overlast door kinderen

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

Vragenlijst voor het verslag 2009
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:	0

SAMENWONEN

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

Te lange wachttijd toewijzing

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

Vragenlijst voor het verslag 2009

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Toewijzen huurwoning

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:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0

Vragenlijst voor het verslag 2009
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Verbale provocatie

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DE VLASHAARD

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:	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:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het in 2008 opgestarte informatiebeleid (tevredenheidsenquête, infobrochure, zakboekje onderhoud en herstel) werd in 2009 verdergezet via driemaandelijkse infokrant, infovergaderingen bij renovatieprogramma, ...

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: [De Zonnige Woonst cvba](#)
[Rozenhoed 1, 9220 Hamme](#)

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:	12.69

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

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 aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0

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

Aantal ontvankelijke klachten:	35
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	22
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	27
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	27

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:	1
	telefoon:	7
	fax:	0
	bezoek:	9

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	36
	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:

Categorie administratie:

- het aantal gegronde 1/deels gegronde 0/ongegronde klachten 4;
- het aantal opgeloste 1/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 1.

Categorie sociale dienst:

- het aantal gegronde 19/deels gegronde 4/ongegronde klachten 4;
- het aantal opgeloste 23/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 23.

Categorie technische dienst:

- het aantal gegronde 2/deels gegronde 1/ongegronde klachten 0;
- het aantal opgeloste 3/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 3.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het aantal klachten is gezakt t.o.v. 2007 en 2008.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Inlassen onderhoudsfirma en aanduiden van toezichthouders voor appartementsgebouwen.

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

Verdere uitbreiding van toezichters.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

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 2009 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **DEINSE SOCIALE BOUWMAATSCHAPPIJ CVBA**

Totaal aantal klachten:		7
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	118.71

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

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:	2
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

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

Vragenlijst voor het verslag 2009
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
	mail:	0
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0

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

Vragenlijst voor het verslag 2009 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM
--

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Afrekeningen

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Burenhinder

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

Huurberekening

Vragenlijst voor het verslag 2009 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:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Huurgeschil

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	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:	1
Andere:	0

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: [Cvba Dendermondse Volkswoningen](#)
[Begijnhoflaan 2 – 9200 Dendermonde](#)

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:	16,33

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

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 aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	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:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	17

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	8
	mail:	0
	telefoon:	4
	fax:	0
	bezoek:	6

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	14
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

Categorie administratie:

- het aantal gegronde 0/deels gegronde 1/ongegronde klachten; 1
- het aantal opgeloste 1/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten; 0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 1

Categorie sociale dienst:

- het aantal gegronde 0/deels gegronde 4/ongegronde klachten; 0
- het aantal opgeloste 1/deels opgeloste 3/onopgeloste (gegronde) klachten; 0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 4

Categorie technische dienst:

- het aantal gegronde 12/deels gegronde 0/ongegronde klachten; 0
- het aantal opgeloste 12/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten; 12
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 12

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Als we de klachten indelen naar categorie zien we duidelijk dat het voornamelijk technische klachten zijn.

Er werd slechts een beperkt aantal klachten ingediend bij de sociale dienst.

Op het vlak van de administratie zijn er bijna geen klachten.

Bijna alle klachten waren (deels) gegronde en werden (deels) opgelost.

Er is geen enkele klacht volledig onopgelost gebleven.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er is een evaluatie geweest van de onderhoudsploegen en momenteel is er een nieuwe aanbesteding uitgeschreven.

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

Naar aanleiding van een aantal klachten van huurders gebeurt er momenteel een screening van het patrimonium.

Deze screening moet aantonen aan welke gebouwen er dringende herstellingswerken nodig zijn.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet van toepassing - reeds in 2008 gestart met klachtenbehandeling

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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SHM cv Dewaco-Werkerswelzijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	8
	gemiddelde:	60

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:	4
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	4
	onopgelost:	1

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	4
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 Uitblijven gemelde herstellingen aantal 2 (1 deels gegrond – 1 ongegrond)

2 leefbaarheidsproblemen aantal 7 (7 deels gegrond)

3 administratieve klachten aantal 5 (4 deels gegrond – 1 ongegrond)

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Categorie leefbaarheidsproblemen komen het meest frequent voor. Onze maatschappelijk werker zet zich enorm in om in overleg te gaan met alle betrokken partijen maar met weinig succes als gevolg. Het is een gebrek aan sociale cohesie en zelfredzaamheid aan de basis van al deze problemen. Allen als SHM kunnen wij dit niet oplossen.

Categorie herstellingen / onderhoud is het heel moeilijk om vlug te anticiperen op de klachten. Huurders hebben geen geduld meer. Wij zijn verplicht om bij elke herstelling die uitgevoerd moet worden door externe aannemer om een prijsofferte op te vragen. Dit duurt soms lang vooraleer reactie van aannemer. We hebben slechts 2 onderhoudsmannen in dienst voor 730 woningen.

Categorie administratieve klachten zijn dikwijls een gevolg van verkeerde interpretatie van de wetgeving door de huurder. Betere informatie betreft de nieuwe regelgeving zou moeten kunnen georganiseerd worden. De communicatie wordt steeds moeilijker gelet op de vele huurders van allochtone afkomst. De wetgeving is er ook niet eenvoudiger op geworden en wordt om de haverklap aangepast. Het is voor de SHM al niet te volgen laat staan voor onze huurders. Dit scheidt argwaan bij onze doelgroep.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Leefbaarheidsproblemen: een regelmatig overleg met wijkpolitie wordt georganiseerd

Technische problemen: een opvolgingssysteem van de meldingen wordt digitaal bijgehouden.

Verschillende procedures zijn in opmaak voor de administratie te ondersteunen (huurachterstal – plaatsbeschrijving – onderhoud en herstel...)

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Dijledal cvba – Sociale huisvestingsmaatschappij Leuven

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	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:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	2
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 (1):

- Kandidatendossier:
 - 1 ontvankelijk en ongegrond

- Technische klachten (3):

- Werken ten laste van de huurder of verhuurder:
 - 1 deels gegrond, niet opgelost (werken ten laste van verhuurder)
 - 1 gegrond, deels opgelost (te lange behandeltermijn)
- Werken ten laste van de verhuurder:
 - 1 gegrond, opgelost (niet correcte beslissing)

- Sociale klachten (1):

- Geluidshinder burenen: 1 onontvankelijk (jurisdictioneel beroep aanhangig)

- Combinatie van klachten (1) : ontvankelijk en ongegrond

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het blijft moeilijk om meldingen van klachten te onderscheiden. Meldingen over technische en sociale problemen komen immers dagelijks op onze diensten terecht.

De dossiers die door ons als klacht bestempeld werden, betroffen in 5 van de 6 gevallen individuele, eerder kleinere zaken. In één geval ging het over een collectieve klacht, namelijk de vele defecten aan de liften van één van onze gebouwen. Dit dossier bleef maar aanslepen en is nog steeds niet helemaal opgelost. Maar Dijledal is er mee bezig en de huurders werden hiervan op de hoogte gesteld.

Wij kregen ook een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst binnen waarop we niet dienden te antwoorden na overleg met de betrokken medewerker. Tegen de klager in kwestie liep immers een klacht door ons wegens de dagelijkse correspondentie naar onze diensten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

De meeste realisaties in het kader van de klachtenbehandeling waren individueel en ad hoc van aard. Enkel de klacht over de liften heeft ervoor gezorgd dat er meer globale acties komen: zo werd er een klacht ingediend tegen de verantwoordelijke onderhoudsfirma van de liften en zal er bij nieuwbouw langer bij stilgestaan worden bij de keuze van de juiste technieken. Om het beheer van de technieken beter op te volgen, werd een bijkomende medewerker aangeworven.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Een pragmatische opleiding voor klachtenbehandelaars bij het verbeteren van de klachtenprocedure.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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

G.V. EIGEN DAK - cv
Felix Beernaertsplein 55/01
9230 Wetteren

Nummer	Datum Gemeld door	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Oorzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
8	05/02/2009	Sociaal	Telefoon	THOMAS	zwerfvuil	hinder			HILDE	Ontvankelijk	Gegronnd	
			Repliek			Nieuwe werkbou Ten laste van					Status klacht	Datum status
			rondschrijven huurders			Eigen Dak					deels opgelost	10/02/2009
			Acties Datum	Actie		Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar			Status actie
			10/02/2009	contact gemeente		Telefonisch			info afvalophaling gemeente Wichelen			
			10/02/2009	contact klager		Telefonisch			ontvangst klacht + verzoek info situatie			
			10/02/2009	rondschrijven huurders		Schriftelijk			info ophaling huisvuil + verzoek opkuis of doorrekening kosten via huurlaste			
9	07/01/2009	Administratief	Brief	HILDE	compensatie huurgelden	technisch probleem			HILDE	Onontvankelijk		Kennelijk ongegrond
			Klacht gaat over									
			Repliek			Nieuwe werkbou Ten laste van					Status klacht	Datum status
			Raad van Bestuur									
			Acties Datum	Actie		Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar			Status actie
			06/02/2009	Raad van Bestuur		Schriftelijk			RVB 28012009: klacht niet van die aard dat financiële tegemoetkoming noodz			
10	09/02/2009	Sociaal	Telefoon	THOMAS	zwerfvuil	huurders			HILDE	Ontvankelijk	Gegronnd	
			Repliek			Nieuwe werkbou Ten laste van					Status klacht	Datum status
											deels opgelost	
			Acties Datum	Actie		Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar			Status actie
			10/02/2009	contact gemeente		Telefonisch			info afvalophaling gemeente Wichelen			
			10/02/2009	rondschrijven huurders		Schriftelijk			info huisvuilophaling + opkuis of doorrekenen kosten via huurlasten			

Klachten

G.V. EIGEN DAK - cv
Felix Beernaertsplein 55/01
9230 Wetteren

Nummer	Datum Gemeld door	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Oorzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
11	04/03/2009	Sociaal gemeente Wetteren	Mail	THOMAS	onderhoud	geurhinder			HILDE	Ontvankelijk	Deels gegrond	
			Klacht gaat over									
			Repliek		Nieuwe werkbon	Ten laste van			Status klacht		Datum status	
			Huisbezoek			Huurder			opgelost		20/03/2009	
			Acties Datum	Actie		Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar		Status actie	
			06/03/2009 20/03/2009	contact gemeente Huisbezoek		Schriftelijk Telefonisch			behandeling klacht via huisbezoek burenruzie zou aanleiding geven - opruiming uitgevoerd			
12	02/04/2009	Sociaal	Telefoon	THOMAS	onderhoud	hinder			HILDE	Ontvankelijk	Gegrond	
			Klacht gaat over									
			00 02 01 00 01									
			Repliek		Nieuwe werkbon	Ten laste van			Status klacht		Datum status	
			contact huurder			Huurder			deels opgelost		20/10/2009	
			Acties Datum	Actie		Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar		Status actie	
			03/04/2009 07/04/2009 10/04/2009 10/04/2009 17/04/2009 28/04/2009 02/06/2009 10/06/2009 06/10/2009 02/06/2009	brief huurder contact klager Huisbezoek contact ocmw Huisbezoek contact ocmw brief huurder Huisbezoek contact ocmw contact ocmw		Schriftelijk Telefonisch Persoonlijk Schriftelijk Persoonlijk Telefonisch Schriftelijk Persoonlijk Telefonisch Telefonisch			Brief huisbezoek + controle woning Meer info gevraagd. Heeft al verschillende keren proberen bemiddelen via v Moeilijk Huisbezoek. Mevrouw wijst de deur. Mail OCMW Vraag of huurster gekend is onverwacht Huisbezoek Mevrouw doet open maar sluit onmiddelijk de deur OCMW houdt ons op de hoogte van de situatie Huisbezoek gepland met OCMW. Mevrouw afwezig. Annulatie Voorlopig bewindvoerder zou aangesteld zijn. Voorlopig bewindvoerder zal ons spoedig contacteren			

Klachten

G.V. EIGEN DAK - cv
Felix Beernaertsplein 55/01
9230 Wetteren

Nummer	Datum Gemeld door	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Oorzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
13	11/05/2009	Sociaal	Telefoon	THOMAS	onderhoud	hinder			HILDE	Ontvankelijk	Gegrond	
Klacht gaat over												
00 05 01 00 02 037												
Repliek												
Nieuwe werkbon Ten laste van												
Status klacht												
Datum status												
Procedure vredegerecht												
Eigen Dak												
opgelost												
21/08/2009												
Acties												
Datum Actie Wijze contact Doorgegeven aan Verantwoordelijke Commentaar Status actie												
25/01/2009 brief huurder Schriftelijk Aanmaning onderhoud voor- en achtertuin												
29/05/2009 Huisbezoek Persoonlijk Mevrouw was afwezig. Gesprek met dochter												
05/06/2009 Huisbezoek Persoonlijk Afval is al deels opgeruimd												
26/06/2009 brief advocaat Schriftelijk huurachterstal + onderhoud tuin + plaatsen schotelantenne												
23/07/2009 Vredegerecht Persoonlijk Verzoeningszitting. PV van niet-verzoening wegens afwezigheid huurster												
21/08/2009 Huisbezoek Persoonlijk Nazicht situatie. Alles opgeruimd												
14	12/05/2009	Administratief Brief		HILDE	compensatie huurgelden	technisch probleem			HILDE	Onontvankelijk		Kennelijk ongegrond
Klacht gaat over												
Repliek												
Nieuwe werkbon Ten laste van												
Status klacht												
Datum status												
Raad van Bestuur												
05/06/2009												
Acties												
Datum Actie Wijze contact Doorgegeven aan Verantwoordelijke Commentaar Status actie												
05/06/2009 brief huurder Schriftelijk Raad van Bestuur 27/05/2009: geen tussenkomst in huurgelden												
15	02/06/2009	Sociaal	Telefoon	THOMAS	domiciliefraude	niet-bewoning			HILDE	Ontvankelijk	Gegrond	

Klachten

G.V. EIGEN DAK - cv
Felix Beernaertsplein 55/01
9230 Wetteren

Nummer	Datum Gemeld door	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Oorzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
			Klacht gaat over									
		Repliek			Nieuwe werkbon	Ten laste van				Status klacht		Datum status
		contact huurder				Huurder				opgelost		31/07/2009
		Acties Datum	Actie			Wijze contact		Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar		Status actie
		10/06/2009	contact politie			Telefonisch				Wijkagent gaat langs en controleert		
		10/06/2009	contact klager			Telefonisch				mededeling contact wijkagent		
		25/06/2009	brief huurder			Schriftelijk				antwoord brief 13/6/2009 huurder verzoek tijdelijk inwoon zoon en schoondoch		
		31/07/2009	brief huurder			Schriftelijk				aanpassing huurprijs		
16	09/02/2010	Sociaal gemeente wichelen	Brief	THOMAS	zwerfvuil	huurders			HILDE	Ontvankelijk	Gegrond	
			Klacht gaat over									
			huurders									
		Repliek			Nieuwe werkbon	Ten laste van				Status klacht		Datum status
		opruiiming				Eigen Dak				opgelost		31/08/2009
		Acties Datum	Actie			Wijze contact		Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar		Status actie
		16/06/2009	contact klager			Telefonisch				Meedelen van voorziene acties: persoonlijk aanbellen + afvalkalender + inf		
		16/06/2009	Huisbezoek			Persoonlijk				Rondgang huurders + ophangen pamflet en afvalkalender		
17	24/06/2009	Administratief	Brief	HILDE	compensatie huurgelden	technisch probleem			HILDE	Onontvankelijk		Al eerder klacht ingediend
			Klacht gaat over									
		Repliek			Nieuwe werkbon	Ten laste van				Status klacht		Datum status
		Raad van Bestuur				Eigen Dak				opgelost		16/07/2009

Klachten

G.V. EIGEN DAK - cv
Felix Beernaertsplein 55/01
9230 Wetteren

Nummer	Datum Gemeld door	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Oorzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
		Acties										
		Datum	Actie			Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar			Status actie
	16/07/2009		brief huurder			Schriftelijk				Raad van Bestuur geen tussenkomst huurgelden - wel tussenkomst in verf		
18	06/07/2009	Sociaal	Telefoon	THOMAS	onderhoud	hinder			HILDE	Ontvankelijk	Gegrond	
			Klacht gaat over									
		Replek										
					Nieuwe werkbon	Ten laste van			Status klacht		Datum status	
		opruiming				Huurder			opgelost		15/09/2009	
		Acties										
		Datum	Actie			Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar			Status actie
	07/07/2009		Huisbezoek			Persoonlijk				Betrokkene aangesproken. Verwijten en onverschilligheid		
	07/07/2009		contact ocmw			Telefonisch				OCMW zal langsgaan op 16/7/2009		
	07/07/2009		Wijkagent			Telefonisch				Wijkagent op de hoogte gebracht. Hij zal langsgaan.		

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Eigen Gift Eigen Hulp – Dienst verhuuring

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 (6 dagen)
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	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:	1
---------------------------------------	---

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/~~deels gegronde/ongegronde~~ klachten; 1
- het aantal opgeloste/~~deels opgeloste/onopgeloste~~ (gegronde) klachten; 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. Andere: 1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klacht had te maken met technische defecten aan het appartement. De problemen werden echter niet eerder in ons bureel gemeld en ook tijdens een onderhoud met de directeur in het appartement werd geen melding gemaakt van problemen. Dit maakt het moeilijk om op korte termijn alle problemen ineens 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?

Er werd binnen de week een antwoord geformuleerd naar de huurder en voor een oplossing gezorgd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: NV Eigen Haard Herentals

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Al onze klachten worden prioritair behandeld door een personeelslid die zich enkel bezighoudt met klachten. Af en toe kan het gebeuren dat een klacht aansleept omwille de duurtijd van het resultaat.

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? nihil

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba Eigen Haard, Kortrijkstraat 117 te Zwevegem

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:	3.5

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

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:	
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:	4
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	2

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. sociale klachten, leefbaarheid :

- gegronnd : 5
- deels gegronnd : 1
- opgelost : 4
- niet opgelost : 2

2. technische klacht tav aannemer :

- gegronnd : 1
- opgelost : 1

3. technische klacht tav verhuurder :

- deels gegronnd : 1
- niet opgelost : 1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De hoofdzaak van de klachten (6/8) heeft betrekking op de leefbaarheid.

De huurders die klagen over het gebrek aan respect voor normen en waarden bij andere huurders.

Alle klachten zijn op korte termijn beantwoord, en opvolgend opgelost.

Uitgezonderd de klacht in dewelke

de vennootschap geen antwoord meer mocht krijgen op haar brief van 08.09.2009, gericht aan de Vlaamse Ombudsdienst.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nihil

Zwevegem, 06.01.2010.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: 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:	1
	ongegrond:	

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	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:	1
	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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
CVBA EIGEN WONING
GUIDO GEZELLELAAN 49 bus 2
2870 PUURS

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:	47

Aantal onontvankelijke klachten:	8
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	6
	Geen belang:	2
	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:	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:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	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.

	gegrond/deels gegrond/ongegrond	opgelost/deels opgelost/niet opgelost	redelijkheid/uitvoering/termijn
samenlevingsproblemen	0/0/1	0/0/0	0/0/0
klachten m.b.t. huurprijs	0/0/3	0/0/0	0/0/0
technische problemen	0/3/2	2/1/0	1/1/1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

KL09/001	problemen met warm water en geurhinder vermeende pesterijen achterliggende huurder	na diverse interventies van een techniekier geen problemen vastgesteld
KL09/002	vochtprobleem in de woning	doorverwezen - buiten bevoegdheid
KL09/003	afhandeling huurwaarborg - doorboorde profielen	na onderzoek : restsporen vocht na herstelling herstellingen beschadigingen zijn t.l.v. betrokken huurder
KL09/004	afhandeling huurwaarborg - doorboorde profielen	herstellingen beschadigingen zijn t.l.v. betrokken huurder
KL09/005	schade tijdens renovatiewerken	doorverwezen naar betrokken aannemer
KL09/006	schade tijdens renovatiewerken	doorverwezen naar betrokken aannemer
KL09/007	geschil over uitvoering scheiding n.a.v. dakwerken	dossier nog in behandeling
KL09/008	Huurprijsberekening / vraag tot aanpassing van de huurprijs o.g.v.	vermits de echtscheidingsprocedure nog niet werd opgestart werd de huurprijs niet aangepast
KL09/009	wijziging gezinssamenstelling Huurprijsberekening / vraag tot aanpassing van de huurprijs o.g.v.	vermits de echtscheidingsprocedure nog niet werd opgestart werd de huurprijs niet aangepast
KL09/010	wijziging gezinssamenstelling Huurprijsberekening / vraag tot aanpassing van de huurprijs o.g.v.	vermits de echtscheidingsprocedure nog niet werd opgestart werd de huurprijs niet aangepast
KL09/011	wijziging gezinssamenstelling	aangepast

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

C.V.B.A. Elk Zijn Dak Zomergem (nr 437), Markt 1, 9930 Zomergem

C.V.B.A. Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen (4090), 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:	3
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	3

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

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

	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	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:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 3 ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 2 opgeloste;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- 1) Één van de klachten kreeg van de Vlaamse Ombudsdienst de kwalificatie: beleidsaanbeveling;
- 2) Een tweede klacht: de kandidaat-huurder verwachtte een inschrijvingsbewijs alvorens zijn dossier in orde was;
- 3) Een derde klacht: de huurder aanvaardde de woning op de plaatsbeschrijving maar wenste de woning uiteindelijk niet te huren omwille van meerdere gebreken aan de 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?

We proberen de dossiers zeer strikt op te volgen waardoor we klachten vermijden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **cvba ELK ZIJN HUIS**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	55

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	37
	meer dan 45 dagen:	10
	gemiddelde:	46

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: <u>Elk zijn Huis NIET BEVOEGD</u>	2
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	43
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	16
	deels gegrond:	15
	ongegrond:	12

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	23
	deels opgelost:	8
	onopgelost:	12

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	40
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	43
	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	Herstellingen	11	klachten
4	Huurlasten	5	klachten
6	Huurprijs	1	klacht
7	Leefbaarheid	8	klachten
8	Plaatsbeschrijving	1	klacht
9	Renovatie	1	klacht
11	Vochtproblemen	5	klachten
14	Onroerende voorheffing	1	klacht
20	Huurachterstel	2	klachten
22	Schadeloosstelling	1	klacht
23	Verwarming	5	klachten
28	Sluikstorten	2	klachten

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Elk zijn Huis maakt onderscheid tussen technische meldingen en klachten. Klachten worden enkel schriftelijk aanvaard, per fax, brief of e-mail. Alle klachten worden sinds 1/1/2008 geregistreerd en beheerd in een ons door de VMSW daartoe ter beschikking gestelde MS DBase toepassing

Technische meldingen worden via het meldpunt telefonisch, per fax, mondeling aan de balie, schriftelijk of per e-mail aanvaard en beheerd in Planon, onze software toepassing voor het patrimonium beheer. De technische dienst sorteert de meldingen naar prioriteit, toewijsbaarheid ten laste van de huurder of de verhuurder (EzH), en maakt de werkorders aan voor de tussenkomst van de technische ploeg.

In Planon worden ook de door onze maatschappij zelf geplande onderhoud- en toezichtstaken ingegeven. Niet alle werkorders worden dus door huurders geïnitieerd of zijn taken voor het oplossen van door de huurders gemelde problemen.

Onderhoud en interventie voor verwarming en sanitaire toestellen worden na definitieve oplevering uitbesteed onder een omnium regeling 24/24-7/7 bij een dienstverlenend bedrijf (Dalkia, Cofely). De huurder meldt problemen met verwarming en sanitair in principe rechtstreeks aan deze bedrijven, zodat voor deze interventies haast geen meldingen worden genoteerd bij Elk zijn Huis.

In 2009 registreerde Elk zijn Huis 2.332 meldingen, een stijging met 7,81 % t.o.v. 2008. Er werden 2.789 werkorders aangemaakt, een stijging met 12,82 % t.o.v. 2008. Op 31/12/2009 waren 2.547 (+ 56,45 %) van deze meldingen administratief en technisch afgesloten. Administratief afgesloten betekent dat na tussenkomst ook de boekhoudkundige toewijzing van de lasten aan huurder of verhuurder (EzH) en eventueel de facturatie van de werken ten laste van de huurder ook afgehandeld zijn. In 2008 was er net bij deze administratieve afsluiting een markante vertraging. Deze werd in 2009 grotendeels weggewerkt en de facturatie volgt nu binnen de maand na tussenkomst.

Inzake de klachten zien we een verlenging van de gemiddelde behandelingstermijn van 20 naar 46 dagen. Oorzaak hiervoor is een zeer beperkt aantal klachten met een zeer lange behandelingstermijn. Zo viel in een dossier aanleg stoepen en verhardingen de nodige tussenkomst ten laste van een aannemer in het kader van zijn aansprakelijkheid tussen voorlopige en definitieve oplevering. Een tussenkomst van onze maatschappij zou de verantwoordelijkheid van de aannemer hebben teniet gedaan. In een dossier met betrekking tot een vochtprobleem werd de oorzaak aangepakt maar moest nadien gewacht worden tot de aangetaste muur uitgedroogd was alvorens de afwerking (plaastrwerken/schilderen) aan te pakken.

Het relatief aandeel van de ongegronde klachten daalt. Een beter begrip voor het nieuw kaderbesluit sociale huur is hier verantwoordelijk voor. De vele veranderingen in regelgeving werden niet altijd begrepen, onze maatschappij levert nog steeds grote inspanningen om een complexe materie op een voor het publiek verstaanbare manier te vertellen.

Stijgende onverdraagzaamheid ligt aan de basis van vele klachten met betrekking tot leefbaarheid. Deze klachten zijn ook het moeilijkst om op te lossen en nemen veel tijd en middelen in beslag. Vandaag worden rechten assertief opgeëist, plichten worden genegeerd. Zorgklanten zijn zo gewoon gemaakt om geen verantwoordelijkheid te moeten dragen dat de eigen verantwoordelijkheid niet wordt erkend en opgenomen. Vele huurders hebben geen besef meer van de werkelijke waarde der dingen. Wat kost de woning die men betreft, wat is haar reële huurwaarde, waarom kost een werkuur 30€ (een leefloner of langdurig werkloze heeft geen voeling meer met de relatie brutoloon/nettoloon en helemaal geen benul van patronale bijdragen).

Voor heel wat problemen ligt zowel de bevoegdheid als de competentie buiten het werkgebied en de maatschappelijke doelstellingen van de sociale huisvestingsmaatschappij. Huurders die niet in staat zijn om zelfstandig te functioneren worden met een leefloon en zonder welzijnszorg in een sociale woning begraven, waarna politie, bewindvoerders, familie en burens problemen komen aanklagen. Het zijn net deze klagende partijen die bevoegd zijn om een opname in de zorgsector te bewerkstelligen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Elk zijn Huis blijft investeren in het sensibiliseren van huurders i.v.m. geluidsoverlast, zwerfvuil, huisdieren en verdraagzaamheid.

Het "Burenboekje" wordt nog altijd uitgedeeld aan nieuwe huurders en overhandigd in bemiddelingsgesprekken. In 2009 werd nu ook de Engelstalige en Franstalige uitgave in voldoende exemplaren aangekocht.

Vele uren worden geïnvesteerd in bemiddeling ingevolge klachten met betrekking tot de leefbaarheid. Daarbij worden de principes uit voornoemde publicatie toegepast. De klager wordt aangemoedigd het probleem eerst zelf aan te kaarten met zijn burens. Nadien praten wij met de partijen eerst afzonderlijk, indien mogelijk dan gezamenlijk. In de meeste gevallen blijft het bij een wankel bestand dat makkelijk terug opflakert.

Het in 2008 opgestarte proefproject in Kraainem rond sluikestort en afvalbeheer, in samenwerking met het Riso en het OCMW, werd in 2009 afgerond met de bouw van een nieuw afvaleiland dat zal bemand worden door vrijwillige huurders. De Provincie Vlaams-Brabant kent een subsidie toe voor dit project.

In 2010 gaat de vernieuwde rapportering van de technische meldingen aan het directiecomité en de Raad van Bestuur haar tweede jaar in, zodat prestaties inzake meldingen nu kunnen afgetoetst worden t.o.v. het referentiejaar 2009.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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.

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	1:gemeente
	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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De 3 behandelde gegronde klachten gingen uitsluitend over technische zaken, herstellingen die niet of niet afdoende waren uitgevoerd.

De ene ongegronde klacht werd ons bezorgd door de Vlaamse Ombudsdienst en ging uiteindelijk over een burenruzie waar onze maatschappij niet in tussen wenste 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	152

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	152
	meer dan 45 dagen:	/
	gemiddelde:	30 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	11
----------------------------------	----

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

Aantal ontvankelijke klachten:	141
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	136
	deels gegrond:	/
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	126
	deels opgelost:	14
	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:	14
Afdoende motivering:	6
Gelijkheid en onpartijdigheid:	7
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	/
Redelijkheid en evenredigheid:	27
Correcte bejegening:	4
Actieve dienstverlening:	/
Deugdelijke correspondentie:	/
Vlotte bereikbaarheid:	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	/
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	/
Redelijke behandeltermijn:	76
Efficiënte coördinatie:	/
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	/

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	72
	mail:	13
	telefoon:	52
	fax:	3
	bezoek:	10

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	141
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	2
	andere kanalen:	3

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- Leefbaarheid : 42 klachten Geluidsoverlast Onderhoud en hygiëne Burenruzie	- Gegronde klachten: 39 - Ongegronde klachten: 3	- Opgelost:37 - Deels opgelost:3 - Onopgelost:2
- Domiciliefraude: 7 klachten	- Gegronde klachten: 7 - Ongegronde klachten: 0	- Opgelost: 7 - Deels opgelost: 0 - Onopgelost: 0
- Huisvuil: 2 klachten	- Gegronde klachten: 2 - Ongegronde klachten: 0	- Opgelost: - Deels opgelost: - Onopgelost:
- Huisdieren: 7 klachten	- Gegronde klachten: 7 - Ongegronde klachten: 0	- Opgelost: 3 - Deels opgelost: 2 - Onopgelost: 2
- Vandalisme: 1 klacht	- Gegronde klachten: 1 - Ongegronde klachten: 0	- Opgelost: 1 - Deels opgelost: 0 - Onopgelost: 0
- Huurlasten/huurprijs: 8 klachten	- Gegronde klachten: 6 - Ongegronde klachten: 2	- Opgelost: 8 - Deels opgelost: 0 - Onopgelost: 0
- Technische klachten: 83 klachten	- Gegronde klachten: 83 - Ongegronde klachten: 0	- Opgelost: 70 - Deels opgelost: 9 - Onopgelost: 4

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Er zijn heel wat technische klachten. Heel wat klachten kwamen uit appartementsgebouw Sterrenveld in Wezembeek-Oppem. In dit gebouw wordt de verwarming via een nieuw, ecologisch, systeem georganiseerd. Veel bewoners klagen erover dat ze de temperatuur niet hoog genoeg krijgen. Hetzelfde verwarmingssysteem kende een lek in 2009. Voor de detectie van dit lek werd in verschillende appartementen een drukproef uitgevoerd, hiervoor diende echter de vloer (gedeeltelijk) opgebroken te worden. Dit heeft – buiten onze wil – veel langer geduurd dan voorzien. Bepaalde huurders spanden een rechtszaak aan omdat zij van mening waren dat ze omwille van de ‘genotsderving’ recht hadden op huurvermindering. De uitspraak in deze rechtszaak is nog niet bekend.

De andere technische klachten hadden vooral te maken met de te lange wachttijd alvorens een probleem hersteld wordt. Dit blijft een probleem. Onze maatschappij doet beroep op verschillende (private) aannemers. Deze laten soms lang op zich wachten, vooral betreffende dakwerken.

Een aantal klachten ging over de juistheid van de (hoge) huurprijs en/of de (hoge) huurlasten.

Heel wat klachten situeren zich op het vlak van leefbaarheid, meerbepaald (geluids)overlast en onderhoud (hygiëne) van de woning.

In geval van klachten betreffende overlast allerhande, probeert de maatschappij zoveel mogelijk te bemiddelen tussen klager en drager van de klacht. Meestal is dit voldoende en na een aantal aangetekende brieven bekoelt de situatie en doven de klachten vaak uit.

Klachten betreffende onderhoud en hygiëne van de woning zijn er dan weer vaak van langdurige aard. Zij vergen veel opvolging. Vaak zijn de huurders in kwestie niet in staat de woning naar behoren te onderhouden.

Wij proberen deze mensen dan eerst in contact te brengen met andere hulpverlenende instanties, zoals OCMW, Thuishulp, enz. Wij blijven deze gezinnen dan ook op regelmatige basis opvolgen en voeren frequent aangekondigde huisbezoeken uit.

Wanneer de situatie echter niet verandert, ondanks onze aanmaningen en pogingen om deze recht te trekken, is de maatschappij genoodzaakt verdere stappen te ondernemen met mogelijk als gevolg de onherroepelijke opzegging van de huurovereenkomst. Het dossier wordt dan m.a.w. doorverwezen naar onze raadsman.

Een groot deel van de klachten gaan ook over domiciliefraude en huisdieren.

Klachten betreffende domiciliefraude worden steeds op dezelfde wijze afgehandeld. Wij manen de huurder in kwestie aan om een juiste gezinstoestand door te geven en de nodige documenten van de bijzittende persoon te bezorgen aan de maatschappij. Zo kunnen wij nagaan of deze persoon de woning mag betreden (volgens de toelatingsvoorwaarden) en kunnen we de huurprijs herberekenen. De klachten betreffende domiciliefraude die in 2009 werden afgehandeld hebben allen dit verloop gekend.

Indien de betrokken huurder na de 2^{de} aanmaning nog steeds niet reageert, rekenen wij (volgens de procedure) met terugwerkende kracht de maximumhuurprijs aan.

Opmerkelijk is dat procentueel gezien de meeste ‘deels opgeloste’ en ‘onopgeloste’ klachten te maken hebben met huisdieren. Daaruit kan geconcludeerd worden dat men nog korter op de bal moet spelen in dergelijke situaties. Men dient de huurder beter te informeren en concrete, eenduidige afspraken te maken.

Burenruzies met een hardnekkig verleden vormen vaak ook een gecompliceerd probleem waar de maatschappij weinig grip op heeft. Wij proberen (volgens de procedure) zoveel mogelijk door te verwijzen naar andere instanties (zoals OCMW, lokale politie, enz.) Uiteindelijk zal de maatschappij zelf trachten tussen te komen door bijvoorbeeld te bemiddelen. De ervaring leert ons echter dat bemoeienissen van onze kant dit soort ruzies vaak doen escaleren.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 nog nauwkeuriger en op systematische wijze opvolgen om zo de klachtenrapportage nog eenvoudiger en sneller te laten verlopen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Er werden dit jaar geen wijzigingen aangebracht. Wij baseren ons namelijk grotendeels op de procedure van de ombudsdienst zelf.

Suggesties?

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

Geen suggesties.

De verdeling van de (deels) gegronde klachten in de vereenvoudigde of volledige lijst van ombudsnormen is niet volledig duidelijk. Het lijkt mij dat deze twee lijsten mekaars tegenovergestelde zijn, hoewel de inhoud hetzelfde zou moeten zijn (hetzij in de ene lijst uitgebreider dan in de andere)?

Er is nood aan een eenduidige duidelijke definitie van gegronde en ongegronde klachten.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw cvba, Acacialaan 49W13
te 9240 Zele

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	13
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	13 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	12

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	10
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	3

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:	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.

Burenruzies – algemene overlast (5), opgelost (5), ongegronde klachten (0)

Verwaarlozing tuinen (7), opgelost (6), ongegronde klachten(1)

Onderhoud en herstellingen van woningen (2), deels opgelost (1), ongegronde klachten (1)

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het betreffen vooral klachten van burens over huurders, slecht onderhoud van de tuinen, geluidsoverlast, huisdieren die voor overlast zorgen, ... In bijna alle gevallen konden wij voor alle partijen een bevredigend resultaat bekomen. Een klacht is nog niet volledig afgehandeld aangezien er nog een aantal behandelingen van de gevel dienen uitgevoerd te worden en er nog nieuwe dakgoten dienen geplaatst te worden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Aan de meeste klachten kunnen wij als maatschappij weinig tot niks realiseren om deze te voorkomen. Het gaat vaak om burenruzies die dan resulteren in een klacht, al dan niet terecht over bijvoorbeeld onderhoud, huisdieren ed. Wij proberen kort op de bal te spelen en zo te voorkomen dat de zaken verder zouden escaleren. In de appartementsgebouwen streven we naar een uitdovingbeleid voor huisdieren zoals katten en honden omdat hier al te vaak problemen met zijn en deze zou te vermijden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba Gezellige Woningen, Bleekstraat 9 te 2880 Bornem (NIEUW ADRES)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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

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

	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:	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; 1 gegronde klacht
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1 opgeloste klacht
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Er werd kort op de bal gespeeld om ook de zaken waar we als maatschappij buiten staan toch te trachten op te volgen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 nog korter op de bal gespeeld voor de opvolging van het kooprecht zittende huurder, inzonder voor het bekomen van het schattingsverslag van de ontvanger der registratie.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale huisvestingsmaatschappij

GOED WONEN.RUPELSTREEK cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

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

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

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

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	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:	4
	mail:	
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	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/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Onderhoud gemeenschappelijke delen:	1 klacht deels gegrond	opgelost
Huurwaarborg:	1 klacht gegrond	opgelost
Herstellingen:	2 klachten ongegrond	
Domiciliefraude :	1 klacht ongegrond	
Toewijzing sociale woning:	1 klacht ongegrond	

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De twee klachten die deels gegronde/gegrond waren, werden 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?

De poetsdienst die instaat voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen in ons patrimonium voerde interne maatregelen door om nog beter om te gaan met mogelijke klachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA GOEDKOPE WONING

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

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:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

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

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

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

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:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

1^e klacht (gegrond): huurder van flatgebouw klaagt over sluikestorten in de gemeenschappelijke keldergangen en onder de trappen van het gebouw.

Oplossing: Alle vuilnis werd door onderhoudsfirmas weggenomen en naar containerpark gebracht. Alle huurders werden per brief ingelicht dat sluikestorten verboden is en waarbij gevraagd werd regelmatig zelf vuilnis weg te brengen of te laten ophalen. Op regelmatige basis wordt rondgang in het gebouw gedaan. Eventueel wordt vuilnis in speciaal aangeduide plaats gestapeld en 2 x per jaar weggebracht.

2^e klacht (deels gegrond): huurder klaagt over een groot elektriciteitsverbruik. Hij denkt dat vloerverwarming slecht werkt.

Onderhoudsfirmas zijn ter plaatse geweest om alles uit te meten. Resultaat: vloerverwarming en boiler op nachttarief functioneren normaal. Er is echter weinig verwarming, volgens hen te wijten aan het plaatsen van parket op een isolatielaag waardoor vloerverwarming haar warmte niet kan afgeven. Oplossing: er werd een accumulatiekachel geplaatst op nachttarief in de woonkamer. Sindsdien komen er geen klachten meer.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Aan de huurders werden de huurdersverplichtingen (mbt verwijderen vuilnis) in herinnering gebracht.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten? Op regelmatige basis is er een rondgang in onze flatgebouwen; dit wordt verder gehandhaafd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

HASSELTSE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ C.V.

G. ROPPESELINGEL 53 3500 HASSELT

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:	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:		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:	

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

AANTAL KLACHTEN	GEGROND	DEELS GEGROND	ONGEGROND
HUURPRIJSBEREKENING	2	-	3
DOSSIERKOSTEN	1	-	-
OVERLAST BUREN1	1	-	-
BOUWGEBREKEN	1	-	-

AANTAL OPGELOSTE	OPGELOST	DEELS OPGELOST	ONOPGELOST
HUURPRIJSBEREKENING	5	-	-
DOSSIERKOSTEN	1	-	-
OVERLAST BUREN	1	-	-
BOUWGEBREKEN	1	-	-

AANTAL (deels) GEGRONDE KLACHTEN PER TOEGAPASTE OMBUDSNORM :

Gegronde klachten : overeenstemming met het recht : 4

Gelijkheid en onpartijdigheid : 1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Klacht 1 : huurprijsberekening : huurders vinden basishuurprijs te hoog.

Huurprijsberekening gebeurde volgens het Kaderbesluit Sociale Huur van 12/10/2007 en het MB van 07/11/2008. Er kan geen verlaging worden toegestaan.

Klacht 2 : huurprijsberekening : huurders wensen bijkomende uitgebreide informatie.

Huurders werden uitgenodigd op het kantoor voor een uitgebreide uitleg rond de huurprijsberekening.

Klacht 3 : huurprijsberekening : huurder gaat niet akkoord met de inkomsten voor de huurprijsberekening.

Er werd rekening gehouden met inkomens die geleverd werden door het Ministerie van Financiën. De wetgeving rond de huurprijsberekening werd juist toegepast.

Klacht 4 : huurprijsberekening : huurder verzoekt herberekening op basis van attest gehandicapt.

Het invaliditeitsattest werd afgeleverd na de leeftijd van 65 jaar en werd niet beschouwd als persoon ten laste. RWO-Inspectie liet weten dat wij art. 1, 22^b van het BVR van 12/10/2007 verkeerd lezen. De huurprijs werd aangepast en verminderd.

Klacht 5 : huurprijsberekening : rekening houden met een aantal referentieprijzen van andere appartementen vindt de huurder de prijs te hoog.

Ten gevolge van een foute berekeningswijze bij de VMSW, wordt de markthuurwaarden herzien en aangepast. De huurprijs wordt herberekend, te veel aangerekende bedragen werden terugbetaald.

Klacht 6 : aanrekenen van administratiekosten : ex-kandidaat-huurder est de terugbetaling van ingehouden dossierkosten.

Er werd een woning toegewezen, de kandidaat-huurder betaalde borg een huur. Hij besliste om niet te huren. Borg en huur werden terugbetaald. Er werd 80 euro kosten ingehouden. De ombudsdienst oordeelde de klacht gegrond. Het bedrag werd terugbetaald.

Klacht 7 : overlast van burens : huurder vraagt maatregelen tegen de overlast van de burens.

Overleg met de burens, huisbezoeken enz... Het probleem is opgelost.

Klacht 8 : technische gebreken aan woning : huurder klaagt over vochtindringing.

Lek aan de dakgoot werd hersteld door aannemer. Een aantal andere herstellingen werden door onze regie uitgevoerd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

NIHIL

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA HELPT ELKANDER

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	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:	1
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:	11
	mail:	1
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 grootste groep van klachten gaat over klachten ivm leefbaarheid. In totaal kwamen hieromtrent 7 klachten binnen.

Voorts was er nog een klacht ivm medehuuder worden, huisdieren, huisvuil, verwarming, wachttijd in huur neming, vochtproblemen en herstellingen.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

C.V.B.A Het Lindenhof

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:	
	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:	13
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	13

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	8
	mail:	2
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	2

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:	3

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 7 / 4 / 2
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 6 / 3 / 4
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 13

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het betreft vnl. sociale klachten. Meestal omvatten de klachten meerdere klachten samen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 maart 2009 werd een sociaal assistente aangesteld die voortaan de klachten nauwgezet zal opvolgen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: *cvba Huisvesting Scheldevallei*

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	51

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	36
	meer dan 45 dagen:	15
	gemiddelde:	38,06

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:	51
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	19
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	26

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	11
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	12

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	43
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	2

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:	43
	mail:	6
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	47
	via kabinet:	1
	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;

1. # sociaal / leefbaarheid: 1

- 1.1. # gegronde: 0
- 1.2. # deels gegronde: 0
- 1.3. # ongegronde: 1

2. # technisch / herstellingen: 43

- 2.1. # gegronde: 18
- 2.2. # deels gegronde: 4
- 2.3. # ongegronde: 21

3. # administratief: 7

- 3.1. # gegronde: 0
- 3.2. # deels gegronde: 2
- 3.3. # ongegronde: 5

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

1. # sociaal / leefbaarheid: 1

- 1.1. # opgeloste: 0
- 1.2. # deels opgeloste: 0
- 1.3. # onopgeloste: 0
- 1.4. # andere: 1

2. # technisch / herstellingen: 43

- 2.1. # opgeloste: 15
- 2.2. # deels opgeloste: 0
- 2.3. # onopgeloste: 0
- 2.4. # andere: 28

3. # administratief: 7

- 3.1. # opgeloste: 1
- 3.2. # deels opgeloste: 0
- 3.3. # onopgeloste: 0
- 3.4. # andere: 6

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

1. # sociaal / leefbaarheid: 1

- 1.1. # andere: 0
- 1.2. # te lange behandeltermijn: 0
- 1.3. # onheuse bejegening: 1

2. # technisch / herstellingen: 43

- 2.1. # niet correcte beslissing: 38
- 2.2. # andere: 1
- 2.3. # te lange behandeltermijn: 4

3. # administratief: 7

- 3.1. # andere: 1
- 3.2. # te lange behandeltermijn: 1
- 3.3. # niet-correcte beslissing: 4
- 3.4. # onheuse bejegening: 1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- 2009/001: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij nog maar enkele weken in de woonst woont en dus geen ontstopping wil betalen. Hij beweert dat er reeds sprake was van verstopping bij de ingaande plaatsbeschrijving. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat de factuur ten onrechte is aangerekend. De herstelling betreft ontstoppingswerken. We stellen vast dat de verstopping inderdaad al aanwezig was bij intrede in het appartement. Deze herstellingskosten vallen dus niet ten laste van huidige maar wel van de vorige huurder. Wij annuleren de factuur en huurder moet het bedrag van €265,53 dus niet betalen.
- 2009/002: huurder betwist herstellingsfactuur t.g.v. uitgaande plaatsbeschrijving (heeft opzeg gegeven) met als motivatie dat de werken niet helemaal stroken met de mondelinge vaststellingen van de werkmans tijdens de uitgaande plaatsbeschrijving. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat de uitgaande plaatsbeschrijving melding maakte van 2 stukke rolluiken (1 in de slaapkamer en 1 in de keuken). Bij de nieuwe verhuur werden bijkomend nog 2 stukke rolluiken vastgesteld evenals een voordeur en deur van de berging die niet kon worden afgesloten. Gezien de uitgaande plaatsbeschrijving geen melding maakt van de later vastgestelde gebreken, zijn wij genoodzaakt deze ten onze laste te nemen. Het verschuldigde bedrag voor deze factuur wordt gereduceerd naar 266,06 euro (2 luiken). Het stopcontact in de slaapkamer kon niet meer worden vastgezet en diende integraal vernieuwd te worden. De materiaalkost bestaat uit een dubbele afdekplaat aan €2,48 en 2 stopcontacten aan €5,33. Het bevestigingsmateriaal kost €0,62. Deze kost blijft dan ook integraal ten laste van de huurder.
- 2009/003: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat er wel degelijk iets moest hersteld worden (achteraf heeft de huurder het zelf opgelost). De werkmans heeft namelijk niets hersteld en er is dus aan de huurder een onnodige verplaatsing aangerekend. Uit het verslag van de elektriciens blijkt dat de differentieel sprong ten gevolge van een verkeerde aansluiting van het elektrisch fornuis. De aansluitkabel van het fornuis was los gemaakt en voorzien van een gewone stekker om het gewone stopcontact boven het aanrecht te gebruiken. Gezien het grote vermogen van een elektrisch fornuis is dit niet toegelaten. De elektrische installatie werkte correct en de differentieel sprong. Het probleem werd veroorzaakt door huurders eigen fornuis waardoor de kosten ten laste van de huurder vallen. Bijgevolg vragen wij vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2009/339A (€60,95) te betalen.
- 2009/004: huurder meldt verschillende problemen omtrent lift, verwarming, brandalarm, warm water en onterecht ontvangen brieven.

1. de problemen met de lift zijn te wijten aan het uitvallen van de algemene elektriciteit in het gebouw. De lift valt bij een elektriciteitspanne stil uit veiligheidsoverwegingen. Uw gebouw heeft inderdaad een aantal maanden gekampt met regelmatig uitvallende elektriciteit in de algemene delen. Telkens opnieuw stuurden wij een vakman-elektricien om het probleem vast te stellen en op te lossen. Uiteindelijk is dit dan ook opgelost. Wij excuseren ons dan ook voor het hiermee gepaarde ongemak.

2. Het brandalarm gaat af wanneer iemand de drukknoppen in de algemene delen indrukt of indien de rookmelders geactiveerd worden door rookontwikkeling in de algemene delen. Bij een elektriciteitspanne gaat dit ook af als alarmsignaal. Dergelijke systemen zijn nodig en verplicht.

3 en 4. De ketels hebben inderdaad te kampen gehad met enkele kinderziektes. Deze zouden nu allemaal naar behoren moeten werken waardoor iedereen over voldoende verwarming en warm water moet beschikken.

6. Voor de loskomende faiences in de keuken stuurden wij reeds meermaals een opdracht naar BBC om dit te verhelpen. De laatste dateert van 15/1/2009. Wij weten niet of hier gevolg aan is gegeven. Wij vragen dan ook ons hierover te contacteren.

8. Huurder is reeds ingeschreven op de wachtlijst voor een garage en wordt schriftelijk verwittigd indien een garage vrij komt en hij aan beurt is.

- 2009/005: huurder vraagt herberekening huurlasten water en neemt initiatief om zelf de tellerstanden te noteren. Huurder heeft een vermoeden van waterlek. Huisvesting Scheldevallei kreeg kort na deze schriftelijke klacht een telefonische oproep van deze huurder met hetzelfde verhaal. In dat gesprek is aan de huurder de berekening van de huurlasten uitgelegd en het principe van collectieve tellers. Er is ook doorverwezen naar TMVW voor verder onderzoek betreffende eventuele waterlekken. De huurder gaf de indruk tevreden te zijn met de gegeven info.
- 2009/006: huurder betwist een herstellingsfactuur maar heeft klacht niet binnen de te respecteren en afgesproken termijn geuit.

- 2009/007: privé-huurder van een van onze garageboxen vraagt geldelijke compensatie voor genotsderving van het gehuurde goed. Deze privé-huurder heeft niet bewezen dat hij niet aan oorzaak lag van de schade en toch heeft Huisvesting Scheldevallei de poort onmiddellijk laten herstellen. Huisvesting Scheldevallei meent daarom dat de vraag om het gedeerde genot terug te betalen in se onredelijk is. Dit wordt ook mondeling aan hem zo meegedeeld.
- 2009/008: Huisvesting Scheldevallei heeft enkele jaren geleden een huis vrijwillig verkocht. De koper wil nu dit huis op zijn beurt verkopen en vraagt of Huisvesting Scheldevallei haar recht van wederinkoop zal uitoefenen. Huisvesting Scheldevallei antwoordt op dat moment en op die vraag schriftelijk dat ze haar recht van wederinkoop zal uitoefenen.
- 2009/009: huurder vraagt huurprijs vroeger aan te passen dan wettelijk voorzien namelijk aan te passen onmiddellijk na indienen stavingsstukken. Huisvesting Scheldevallei antwoordt dat ze de huurprijs herziening correct en op een juist tijdstip heeft berekend, namelijk na een verplichte toetsingsperiode van 3 maanden (is namelijk een veranderlijk inkomen in de tijd).
- 2009/010: huurder betwist uitzetting. Huisvesting Scheldevallei doorloopt telkens een procedure bij achterstal (eerste en tweede oproepen, telefoonacties, huisbezoeken, oproepen in verzoening, oproeping ten gronde, ... telkens is de huurder de kans gegeven de achterstal aan te zuiveren om een uitzetting te vermijden. Veel kansen zijn gegeven maar niet benut. Tevergeefs echter: de uitzetting is afgedwongen door een vonnis van de Vrederechter. Dit vonnis wordt dus uitgevoerd tenzij de huurder dan de volledige achterstal betaalt.
- 2009/011: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij niet weet dat er iets hersteld is en dat hij er nog niet lang woont. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat de herstelling werd uitgevoerd op 6/12/2008 zoals vermeld op de detailfacturen en niet op 6/12/2009 (verkeerd ingevuld op de factuur). Bij nazicht blijkt dat deze herstelling is uitgevoerd naar aanleiding van een opmerking op de ingaande plaatsbeschrijving. De kosten zijn bijgevolg ten laste van de vertrekkende huurder en niet van de nieuwe huurder. Wij annuleren de factuur en huurder moet het bedrag van €101,80 dus niet betalen.
- 2009/012: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij er nog niet lang woont. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat bij nazicht wij vaststellen dat de factuur inderdaad ten onrechte is aangerekend. Wij annuleren de factuur en huurder moet het bedrag van €57,77 dus niet betalen.
- 2009/013: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij niet wil betalen voor kosten ten gevolge van slijtage. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde niet in te stemmen met huurders weigering tot betaling. Facturen 2009/145 en 2009/084 zijn herstellingskosten voor het ontstoppen van de leiding in uw badkamer. Huurder gaf aan zelf reeds ontstoppingsmiddelen te hebben gebruikt. De aannemer stelde vast dat deze middelen uw sifon aantasten waardoor deze moest vervangen worden. Verstoppingen in leidingen zijn een huurderslast (zie artikel 7.1 §10 van het 'reglement van inwendige orde'). Factuur 2009/168 betreft een herstelling van een lekkende kraan. Ook dit is een huurderslast (zie artikel 7.1 §7 van het 'reglement van inwendige orde'). Bijgevolg vragen wij huurder vriendelijk doch dringend de betreffende facturen 2009/145 (€31,27) en 2009/084 (€96,14) en 2009/168 (€72,41) te betalen.
- 2009/014: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij beweert niet verantwoordelijk te zijn, het zouden de burens zijn die de factuur moeten betalen...De kost voor de ontstopping en reiniging van de afvoerleidingen en putten is inderdaad onterecht aangerekend aan huurder individueel terwijl het hier gaat om een kost die moet gedragen worden door alle bewoners van het appartementsblok. De kost zal dus verdeeld worden over de 5 eenheden (28, 28A, 28B, 28C en 28D). Dit betekent dat de factuur 2009/056 geannuleerd wordt en dus niet door huurder moet betaald worden.
- 2009/015: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat het materiaal te veel kost, hij beweert dat anderen dit gratis krijgen maar kan niet verduidelijken wie...Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat de herstelling het vervangen betreft van sasbak aan het toilet. Wij verwijzen naar contract en het bijhorende 'reglement van inwendige orde artikel 7.1 §7: onderhoud en herstel van sanitaire installaties met inbegrip van alle toestellen, ook de sasbak, en de ontkalking ervan, zijn ten laste van de huurder'.
- 2009/016: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij vindt dat het uitgevoerde werk ten laste van de eigenaar moet zijn. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat de factuur voor de herstelling van de inregening van de garage wordt ten laste genomen van de Maatschappij. Dit betekent dat de factuur 2009/133 (€45,28) geannuleerd wordt en dus niet door de huurder moet betaald worden.
- 2009/017: huurder betwist herstellingsfactuur en wil een tussenkomst voor water- en elektriciteitsverlies. Huurder stelt vragen bij de kwaliteit van de werken. Huisvesting Scheldevallei

onderzocht dit en concludeerde dat er geen waterlek door de aannemer is vastgesteld en dat de elektrische installatie door de aannemer in orde is bevonden na herstel. Er is dus geen sprake van een annulatie van de factuur noch van een tegemoetkoming.

- 2009/018: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij de herstellingsfactuur niet moet betalen omdat ze na zoveel jaren bewoning verkalkt zijn (normale slijtage). Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat zij niet kunnen instemmen met de weigering tot betaling. Wij verwijzen hiervoor naar huurcontract en reglement van inwendige orde artikel 7.1: 'het onderhoud en herstel van sanitaire installatie, met inbegrip van alle toestellen, ook kranen, en de ontkalking ervan, vallen ten laste van de huurder. Onze werkmans heeft huurder bovendien hier reeds mondeling op gewezen.
- 2009/019: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij niet de schade heeft aangebracht. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat bij nazicht vastgesteld werd dat de factuur ten onrechte is aangerekend. De herstelling betreft het vervangen van een gebroken glaspartij van de deur in de slaapkamer. Bij nazicht van de ingaande plaatsbeschrijving stellen wij vast dat het glas inderdaad al gebroken was bij intrede in het appartement. Deze herstellingskost valt dus niet ten laste van huidige huurder maar wel van de vorige huurder. Wij annuleren de factuur en huurder moet het bedrag van €153,17 dus niet betalen.
- 2009/020: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij niet wil betalen voor een ruiming van een algemene aalput. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat wij vaststellen inderdaad dat de factuur ten onrechte is aangerekend (reden: algemene beerput en verrekend in de huurlasten). Wij annuleren de factuur en huurder moet het bedrag van €149,81 dus niet betalen
- 2009/021: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij het aangerekende werk te duur vindt. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat na het binnenkomen van zijn opzeg, onze technische dienst werd verwittigd om de sleutels te laten bijmaken. Hiervoor moet de werkmans zich verplaatsen naar de slotenmaker voor de bestelling en na productie om de bijgemaakte sleutels op te halen. Daarna bezorgt hij de sleutels. Op de werkbom kan men zien dat hij dit in 2 bewegingen deed: op 20/1/2009 – 45min en op 13/2/2009 – 15min. Bijgevolg is deze tijdsbesteding ten laste van de huurder, evenals de materiaalkost van de sleutel zelf.
- 2009/022: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij niet weet dat de volledige deur is hersteld maar enkel een cilinder en dat de aangerekende kost dus te hoog is. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat het herstel van versleten of verwrongen scharnieren en een stukke sluitplaat valt ten laste van de huurder.
- 2009/023: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij het uitgevoerde werk een oorzaak heeft in het gebouw en dat de huurder dus zelf niet verantwoordelijk is. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat de factuur van de verstopping niet aan te rekenen is (algemene verstopping), de andere factuur is wel te betalen.
- 2009/024: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij er nog niet lang woont en dat hij niet verantwoordelijk is voor de verstopping. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde gedeeltelijke kwijtschelding te betalen factuur, ene factuur kwijtgescholden en andere niet.
- 2009/025: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij er nog niet lang woont en niet wil opdraaien voor de kosten van de vorige huurder. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat na navraag aan de werklieden de opgesomde gebreken intussen zijn opgelost. Het feit dat de huurder geen sleutels ontving van de binnendeuren werd bijkomend opgenomen in de ingaande plaatsbeschrijving. Na advies te hebben ingewonnen bij bvba Edco, kunnen wij ingaan op huurders verzoek tot annulatie van de aan de huurder doorgerekende factuur (nr. 2009/070). Normaal is het herstel aan een gebroken hevel ten laste van de huurder, doch in dit geval blijkt dit een gevolg te zijn van de vastgestelde verstoppingen. De nieuw geïnstalleerde boiler houdt geen kosten in voor de huurder. Het onderhoud en herstel aan de CV zit mee vervat in de door de huurder betaalde huurlasten. Voor wat betreft de te dragen huurderslasten, verwijzen wij naar het contract en het reglement van inwendige orde.
- 2009/026: huurder betwist herstellingsfactuur met als motivatie dat hij er nog niet lang woont en dat hij niet verantwoordelijk is voor de defecten tijdens de vorige bewoning. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat de factuur voor werken aan het verdeelbord en de verbindingsdoos van de keukenboiler ten laste wordt genomen van de Maatschappij. Dit betekent dat de factuur 2009/088 (€160,37) geannuleerd wordt en dus niet door de huurder moet betaald worden.
- 2009/027: huurder betwist een herstellingsfactuur maar heeft klacht niet binnen de te respecteren en afgesproken termijn geuit.

- 2009/028: huurder betwist een herstellingsfactuur met als motivatie dat hij denkt dat voor thermostaat / boiler geen kosten door de huurder moeten betaald worden maar heeft klacht niet binnen de te respecteren en afgesproken termijn geuit.
- 2009/029: huurders van appartementsblok signaleren de lawaaihinder van de dichtslaan de inkomdeur. Huisvesting Scheldevallei onderzocht dit en concludeerde dat het geluid, gepaard gaand met het dichtslaan van de algemene inkomdeur niet kan verholpen worden. Indien de vloerpomp minder hard wordt gezet, valt de deur niet in slot. Dat betekent dan weer een reëel risico op inbraak, wat wij als Maatschappij niet wensen te nemen.
- 2009/030: kandidaat beweert aan de balie een verkeerd geplaatst antwoord te hebben gekregen en geen geloofwaardigheid gekregen te hebben over een medisch attest. Huisvesting Scheldevallei verwondert zich over deze klacht temeer omdat Huisvesting Scheldevallei veel aandacht besteedt aan klantvriendelijkheid en iedere kandidaat of huurder met respect behandelt aan de balie en ook bij de maatschappelijk consulent. Elke bediende past deze mentaliteit toe en aanvaardt daarom ook graag elk attest dat bij het dossier kan gevoegd worden. Misschien een geval van misinterpretatie of uit context gerukt?
- 2009/031: kandidaat-huurder betwist geschrappt te worden omdat de werkmans niet op de bezichtiging was opgedaagd. Huisvesting Scheldevallei reageert door te weerleggen dat er verschillende oproepen zijn gebeurd (3 i.p.v. verplichte 2) om een reactie te krijgen van kandidaat-huurder om een bezichtiging te regelen. Na het foutlopen bij de bezichtiging zijn opnieuw verschillende pogingen gedaan om een nieuwe afspraak met de kandidaat-huurder vast te kunnen leggen, doch zonder reactie. Nu reageert de kandidaat –huurder op een brief met de mededeling van schrapping.
- 2009/032: huurder betwist de berekening van de huurlasten van algemene delen EGW. Huisvesting Scheldevallei geeft dit door aan advocaat (reeds dossier aanwezig).
- 2009/033: huurder betwist factuur. De kost zoals vermeld in de factuur voor het reinigen van de beerput is een noodzakelijk gevolg geweest van de uitgevoerde herstelwerken aan de afvoerleiding. Deze kosten vallen volledig ten laste van de Maatschappij. Dit betekent dat de factuur 2009/213 geannuleerd wordt en dus niet door de huurder moet betaald worden.
- 2009/034: huurder betwist factuur. Bij nazicht stellen wij vast dat de factuur berust op een administratieve vergissing. Dit betekent dat de factuur 2009/213 geannuleerd wordt en dus niet door de huurder moet betaald worden.
- 2009/035: huurder betwist factuur. Bij nazicht stellen wij vast dat deze kosten inderdaad onterecht zijn aangerekend omdat ze veroorzaakt zijn door de vertrekkende huurder. Dit betekent dat de factuur 2009/205 geannuleerd wordt en dus niet door de huurder moet betaald worden.
- 2009/036: huurder betwist factuur. Bij nazicht stellen wij vast dat deze kosten inderdaad onterecht zijn aangerekend, dit berust op een administratieve vergissing. Dit betekent dat de factuur 2009/187 geannuleerd wordt en dus niet door de huurder moet betaald worden.
- 2009/037: huurder betwist factuur. Bij nazicht stellen wij inderdaad vast dat het slot van de garagepoort een wederkerend probleem is. De laatste opdracht voor nazicht ging dan ook op 20/8/2009 naar een vakman. Herstellingen en onderhoud aan sloten, scharnieren, hang- en sluitwerk zijn normaal gezien een huurderslast. Waarschijnlijk betreft het hier een structureel gebrek. In afwachting van het advies van de schrijnwerker, zullen we de factuur voorlopig annuleren. Dit betekent dat de factuur 2009/193 geannuleerd wordt en dus niet door de huurder moet betaald worden.
- 2009/038: huurder betwist factuur. Opnieuw, zoals wij in een eerdere brief van 31/8/2009 reeds meldden, verwijzen wij naar uw huurcontract en reglement van inwendige orde artikel 7.1: 'het onderhoud en herstel van sanitaire installatie, met inbegrip van alle toestellen, ook kranen, en de ontkalking ervan, vallen ten laste van de huurder'. Bijgevolg vragen wij vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2009/216 (€190,80) te betalen.
- 2009/039: huurder betwist factuur. Als huurder is men verplicht uw woning te onderhouden als een goede huisvader. Zoals wordt uiteengezet in het reglement van inwendige orde artikel 7.1 §10 betekent dit ook het kuisen en ontstoppen van afvoerleidingen, riolen, putjes en reinigen van goten (verwijderen van bladeren en vuil). Bijgevolg vragen wij vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2009/210 (€31,27) te betalen.
- 2009/040: huurder betwist factuur. Het vervangen en herstel van versleten scharnieren, sloten en andere sluitingen valt onder de huurdersverplichtingen. Wij verwijzen hiervoor naar art. 1754 van het Burgerlijk Wetboek zoals voorzien in het contract. Bijgevolg vragen wij vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2009/223 (€31,27) te betalen.
- 2009/041: huurder betwist factuur. De oorzaak van het probleem is gelegen aan een lek ter hoogte van de sasbak. De sasbak moet vernieuwd worden. Dit is een kost ten laste van de huurder (zie art.7.1§7 van het reglement van inwendige orde). Beide interventies, zowel de werkmannen als de loodgieter,

moeten betaald worden. De werkmans deed de eerste vaststelling en spendeerde hier dus tijd aan. Wij wijzen erop dat huurders zich steeds rechtstreeks kan wenden tot een loodgieter voor herstellingen die onder de huurdersverplichtingen vallen. Bijgevolg vragen wij vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2009/215 (€168,86) te betalen.

- 2009/042: huurder betwist factuur. Wij verwijzen hiervoor naar art. 7.1 van het reglement van inwendige orde: "onderhoud en herstel van sanitaire installatie met inbegrip van alle toestellen en de ontkalking ervan, kuisen en ontstoppen van afvoerleidingen, riolen, putjes en reinigen van goten" zijn ten laste van de huurder. Bijgevolg is het ontstoppen van leidingen een kost die huurders dragen. Bijgevolg vragen wij vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2008/381 (€285,67) te betalen.
- 2009/043: huurder betwist factuur. Het lek werd veroorzaakt door een defecte badkraan. Het herstellen en vervangen van kranen valt onder de onderhouds- en herstellingswerken ten laste van de huurder. Hiervoor verwijzen wij naar art.7.1. van het reglement van inwendige orde betreffende onderhoud en herstel van sanitaire installaties. Bijgevolg vragen wij vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2008/229 (€206,38) te betalen.
- 2009/044: huurder betwist factuur. Bij nazicht van de opgemaakte factuur kunnen wij echter niet ingaan op verzoek tot annulatie van de factuur. Huurders zijn verplicht in te staan voor het onderhoud van het gehuurde goed. Ook het reinigen en ontkalken van kranen zijn een huurderslast. Als blijkt dat het gebrek aan warm water te wijten is aan verkalkte filters, dan valt dit onder huurderslasten en dient zijn interventie te worden betaald. Elke interventie bedraagt minimaal de kosten van een begonnen werkuur (€27 excl. BTW). Na de oproep ging onze werkmans ter plaatse en hij deed er de vaststellingen.
- 2009/045: huurder betwist herstellingsfactuur. Bij nazicht van de opgemaakte factuur stellen wij vast dat het inderdaad gaat om een administratieve vergissing. Wij zullen de betreffende factuur annuleren.
- 2009/046: huurder heeft vragen i.v.m. ingaande plaatsbeschrijving, verwarmingsinstallatie en verzwaren elektriciteit. Onderzoek en opvragen offertes omtrent mogelijkheid verzwaren elektriciteitsnet is lopende, ingaande plaatsbeschrijving is nog bij registratiekantoor en uitleg verwarmingsinstallatie staat vermeld in ons schriftelijk antwoord.
- 2009/047: huurder betwist huurlasten. Kaderbesluit en inspectie verbieden toepassen solidariteitsprincipe, er moet versleuteld worden per blok waardoor hoge huurlasten in kleine complexen. Maatschappij past opgelegde regelgeving dus wel correct toe. Situatie wordt aangekaart op 27/01/2010 naar minister Van den Bossche via pijnpuntennota.
- 2009/048: huurder betwist herstellingsfactuur maar betreft 2de oproep dus is zeker te laat om te kunnen behandelen (moet binnen 14 dagen na ontvangst factuur dus 1ste oproep)
- 2009/049: huurder betwist herstellingsfactuur. Na het inwinnen van bijkomende informatie bij de aannemer, kunnen wij overgaan tot het annuleren van de herstellingsfactuur. Normaliter is het vervangen en herstellen van scharnieren en sluitingen aan deuren een huurderslast. Gezien het hier volgens de aannemer echter een afzakken van de deur betreft waardoor wij dit aanzien als een structureel gebrek, zullen wij als Maatschappij de kosten dragen. Het onderhoud aan de ketels wordt verzorgd door bvba Edco. Om de 2 jaar worden zij verplicht de toestellen te reinigen en dienen zij attesten van goede werking af te leveren. De toestellen zullen dus (of zijn reeds) binnenkort gekeurd worden
- 2009/050: huurder klaagt over niet uitgevoerde herstellingen en staat van de woongelegenheden. We stellen vast dat het onderhoud in die wijk plaatsvond in februari 2009. Huurder bleek echter niet thuis te zijn op de aangekondigde momenten. In augustus stuurden wij opnieuw een afzonderlijke bestelbon naar de firma bvba Edco om alsnog het toestel te onderwerpen aan de noodzakelijke keuring en reiniging. Bvba Edco nam opnieuw een aantal pogingen om huurder te bereiken, doch zonder resultaat. Wij vragen huurder zelf contact op te nemen met bvba Edco op het telefoonnummer 093848230 gezien de pogingen tot hiertoe mislukten. De kritiek die huurder uit op de uitgevoerde herstellingen aan de buitenmuur en de loszittende voegen onder de ramen en de zichtbaar schuin lopende vloer, zullen op korte termijn worden nagezien door onze technische dienst. Voor de kroonlijsten, de goten en de regenafvoeren is een dossier in opmaak voor uitvoering in 2010.
- 2009/051: huurder vraagt wanneer herstellingswerken worden uitgevoerd. Tegels in keuken worden globaal aangepakt wanneer budget vrij is. Probleem met linoleum wordt onderzocht. Beperkte straal uit kraan kan te wijten zijn aan verkalking dus vragen we de huurder de ontkalking uit te voeren (is huurderslast).

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Sociaal consulent tracht op korte termijn de klachten te behandelen en schreef overlastprocedure uit.

Herstellingsfacturen pogen we maandelijks op te maken zodat klachten beperkt worden omdat er minder tijd is verstreken tussen uitgevoerde herstelling en opgemaakte factuur.

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

Nóg korter op de bal spelen en aanpak en opvolging klachten via overlastprocedure nóg consequenter behandelen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

HUISVESTING TIENEN CVBA

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klacht die we ontvingen via de ombudsdienst betreft een huurder die klacht had ingediend in verband met het gedrag van de conciërge van zijn woonwijk.

De overige drie klachten betreffen klachten over lawaaihinder van burens.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

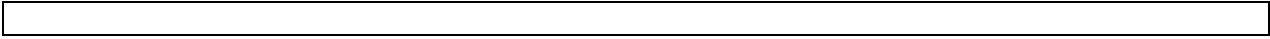
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CVBA HULP IN WONINGNOOD, Gaver 70 te 9290 Berlare

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	27
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	15

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:	27
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	14
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13
	deels opgelost:	10
	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:	8
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	19

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	9
	mail:	1
	telefoon:	6
	fax:	0
	bezoek:	11

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	18
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	5
	andere kanalen:	4

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde: 13, deels gegronde 14, ongegronde klachten 0;
- het aantal opgeloste 13, deels opgeloste 10, onopgeloste (gegronde) klachten 4;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 27

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Rechtstreeks contact met klager om samen tot oplossing te komen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting CVBA

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	37

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	20
	gemiddelde:	34

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

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:	2
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	32
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	12
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13
	deels opgelost:	7
	onopgelost:	7

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	16

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:	33
	mail:	1
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	34
	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.

2	klachten van huurders m.b.t. verwarming waarvan 1 ongegrond – 1 gegrond 1 andere (vraag tot terugbetaling te veel betaalde factuur verwarming)
14	klachten m.b.t. herstellingen waarvan 8 deels gegrond – 5 gegrond – 1 onontvankelijk 6 andere – 4 niet correcte beslissing – 3 niet-correcte behandeltermijnen
4	klachten m.b.t. veiligheid sociale huurwoning waarvan 2 gegrond – 1 deels gegrond – 1 onontvankelijk 1 ontoereikende informatieverstrekking – 2 andere
3	klachten m.b.t. huurprijs waarvan 1 gegrond – 1 ongegrond – 1 onontvankelijk 2 andere
2	klachten m.b.t. leefbaarheid waarvan 1 gegrond – 1 onontvankelijk 1 andere
1	klacht m.b.t. sluikstorten waarvan 1 onontvankelijk
2	klachten m.b.t. garage waarvan 1 deels gegrond – 1 onontvankelijk 1 ontoereikende informatieverstrekking
2	klachten m.b.t. koopwoning waarvan 1 gegrond – 1 deels gegrond 1 andere – 1 niet-correcte beslissing
1	klacht m.b.t. toewijzing huurwoning waarvan 1 ongegrond
5	klachten m.b.t. administratieve werking en behandeling 4 gegrond – 1 onontvankelijk – 2 andere – 1 te lange behandeltermijn – 1 niet-correcte behandeling
1	onroerende voorheffing 1 deels gegrond 1 andere

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Er zijn in tegenstelling tot vorig jaar minder klachten m.b.t. kostennota's voor herstellingen. Ook valt het op dat de gemiddelde uitvoeringstermijn minder is dan in 2008. Door een interne reorganisatie en een goede opvolging van de technische klachten is er een vooruitgang in 2009. Door een telefonische permanentie met een callcenter dat onze huurders te woord kan staan ook buiten de kantooruren en in de weekends is er een vlotte en permanente service naar onze huurders toe waar ze steeds terecht kunnen met hun technische 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?

Een nog betere opvolging van klachten door een gecentraliseerd klachtenregister dat dagelijks bijgewerkt kan worden. Hier is er een duidelijk overzicht van verschillende klachten van onze diensten. Zo is iedereen optimaal op

de hoogte van eventuele problemen bij huurders. Hierdoor kan men wekelijks tijdens een overleg eventuele problemen en oplossingen bespreken. Hierdoor hopen we in 2010 een vooruitgang te kunnen maken door meerdere klachten op een kortere behandelingstijd af te werken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CV IZEGEMSE BOUWMAATSCHAPPIJ

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	43

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:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	43
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	22
	deels gegrond:	15
	ongegrond:	6

Ongegronde klachten betreft vooral betwiste kostennota's, afrekeningen – kosten TL van huurders

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	19
	deels opgelost:	15
	onopgelost:	3

Deels opgelost = vooral leefbaarheidsproblematiek waarvoor IBM nodige stappen ondernomen heeft. Volledige oplossing dient vooral van de huurders zelf te komen.

Deels opgelost = technische problemen die nog niet volledig opgelost zijn (bijv. offerte is goedgekeurd, maar werk is nog niet uitgevoerd)

Onopgelost:

- Huurder Zonnebloemlaan zorgt voor enorme leefbaarheidsproblemen (verslaving, geweld naar medebewoners toe, echt onaangepast huurgedrag onleefbaar voor medebewoners van het appartementsgebouw) = Zaak is in behandeling bij Vrederechter, politie, parket ed
- Huurder Jan Breydelstraat zorgt voor leefbaarheidsproblemen naar buurt toe vooral ivm onderhoud van de huurwoning (rattenplaag, stank, vochtproblemen in aanpalende woning). Mevrouw is niet in staat om voor zichzelf en haar twee zwaar mentaal gehandicapte volwassen zonen te zorgen. Vanuit IBM werd raad gevraagd bij OCMW, CAW maw bij bevoegde diensten. Zolang mevrouw geen hulp aanvaardt, kan dit probleem niet opgelost worden. Onze vennootschap is daartoe niet bevoegd.
- Renovatie van een inkomhall van een appartementsgebouw is voorlopig niet opgelost. Procedure tot renovatie met architect en bevoegde instanties is gestart. Nu is het wachten op gefundeerde voorstellen, offertes ed om dan met de renovatie te starten

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

Vereenvoudigde lijst

Volledige lijst

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

	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:	

Meldingen van mankementen aan het gehoord pand, werden soms als klacht gecatalogeerd en op die manier behandeld.

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	43
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	36
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	6
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Gegronde klachten : hieronder worden vooral de meldingen van technische aard opgenomen – betreft vooral mankementen aan het pand. Die mankementen worden quasi onmiddellijk aan betrokken aannemers ter uitvoering doorgegeven. Die “meldingen” of “klachten” kunnen bijgevolg gecatalogeerd worden onder “opgelost”

Ongegronde klachten : betreft vooral betwiste kostennota's en afrekeningen diensten. De huurders krijgen alles ter inzage – krijgen onmiddellijk de nodige verduidelijking.

Onopgeloste zaken betreffen meestal werken die kaderen in grotere renovaties waarvoor offertes of aanbestedingen dienen opgesteld te worden (bijv. opruimen van een volledige inkomhall van een appartementsgebouw)

Deels opgelost : Vennootschap heeft het nodige gedaan via Rechtbank, politie, OCMW ed. maar de totale oplossing dient van de huurders zelf te komen

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Meer en meer klachten ivm storend huurgedrag, ivm leefbaarheid (waarschijnlijk te wijten aan veranderend gedrag van de huurders zelf – onverdraagzaamheid, gebrek aan respect voor mekaar en voor het goed van een ander.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Idem als jaar 2008 : praktisch alle mogelijke instanties worden er soms bij betrokken – bouwmaatschappij is niet altijd bevoegd om de diverse klachten te behandelen en weg te werken (zie hierboven)

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen, Violetstraat 15 te Beringen

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

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:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- 2 ongegronde klachten, beiden opgelost.
- geen (deels) gegronde klachten.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De K.B.M. ontving 2 ontvankelijke klachten. Deze hadden betrekking op enerzijds een (terechte) schrapping van een kandidaat-huurder uit het inschrijvingsregister, anderzijds op een vermeend hoog verbruik van aardgas.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: KEMPISCH TEHUIS CVBA MET EEN SOCIAAL OOGMERK

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:	19

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:	1
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	1

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:	
Afdoende motivering:	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	2
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:	3
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	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 ivm facturen rond uitgevoerde herstellingswerken;
- 1 klacht ivm schrapping uit lijst kandidaat-huurders;
- 1 klacht ivm vochtprobleem;
- 1 klacht ivm aankoop voortuin.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Kempisch Tehuis heeft een eigen onderhoudsdienst en voert dus zelf verschillende herstellingen uit. Wij ontvingen 2 klachten ivm de facturen nav uitgevoerde werkzaamheden door de onderhoudsdienst.. Voorts ontvingen wij 1 klacht ivm een kandidaat-huurder die wegens een te hoog inkomen geschrapt werd uit de lijst. Eén klacht betrof een aanhoudend vochtprobleem, maar is ondertussen toch opgelost. Tenslotte ontvingen we een klacht van de eigenaar van een woning, die duidelijkheid wenste omtrent zijn voortuin (eigendom van Kempisch Tehuis).

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 zijn ondertussen vertrouwd met het gegeven 'klachtenbeheer' en weten dus dat ze een kopie van de te behandelen klachten aan de dienst moeten bezorgen, evenals het verdere verloop van de procedure.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale huisvestingsmaatschappij Kleine Landeigendom Het Volk

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

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:	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:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

Klachten van technische aard: 2

- het aantal gegronde klachten: 1; deels gegronde klachten: 1;
- het aantal opgeloste klachten: 1; deels opgeloste klachten: 1;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:

Goede uitvoeringspraktijk: 1

Redelijke behandelingstermijn: 1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Sociale huisvestingsmaatschappij Kleine Landeigendom Het Volk staat in voor de bouw en de verkoop van sociale koopwoningen en het verstrekken van sociale leningen. De voorbije jaren heeft onze maatschappij geen klachten ontvangen. Voor 2009 hebben we twee klachten ontvangen, beide van technische aard.

De eerste klacht handelt over een defect van vensters en schuifdeur dat tijdens de periode van voorlopige oplevering werd vastgesteld. Onze maatschappij heeft bij de aannemer regelmatig aangedrongen op een spoedige herstelling. Inmiddels zijn deze herstellingswerken uitgevoerd.

Een tweede klacht heeft betrekking op een, volgens de sociale koper, onvoldoende en gebrekkige geluidsisolatie. Deze klachten werden maar maanden na de voorlopige oplevering meegedeeld en inmiddels werd er door de aannemer opnieuw geluidsisolatie aangebracht. Dit is echter nog niet voldoende voor de eigenaar en de zaak is nu in handen van een advocaat. Waarschijnlijk zal er binnenkort een deskundige worden aangeduid om de impact van een eventuele gebrekkige geluidsisolatie vast te stellen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

KLEINE LANDEIGENDOM TONGEREN

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:	0
---	----------

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

Aantal ontvankelijke klachten:	21
---------------------------------------	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	
	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:	13

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:	7
	telefoon:	9
	fax:	
	bezoek:	

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

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 21 ontvankelijke klachten zijn er 21 technische waarvan er 12 gegrond zijn, 1 deels gegrond en 8 ongegrond. Zeven gegronde klachten zijn opgelost. Wat de andere 6 klachten betreft, deze zijn in reparatie en zullen begin 2010 opgelost worden.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kleine Landeigendom Zuiderkempem cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

Aantal onontvankelijke klachten:	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.

Klacht i.v.m. constructie van een woning die gebouwd werd in 1982.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Aangezien de woning in 1982 gebouwd werd, werd de klacht als niet ontvankelijk 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?

Geen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

LANDWAARTS CVBA

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:	3
----------------------------------	---

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	
	onopgelost:	1

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

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

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

Eenzijds zijn er klachten die verband houden met de constructie van de hoofdaannemer en alle werkzaamheden van zijn onderaannemers, anderzijds zijn de klachten gebaseerd op frustraties van de burger. Slechts 1 klacht was te wijten aan een verkeerdelijk geplaatste omheining. Opvallend is de vrij algemene frustratie van de doelgroep over de veel te beperkte budgetten voor sociale leningen.

-> constructie hoofdaannemer/onderaannemer = 7 (4 gegronde/1deels gegronde/2 ongegronde) (4 opgelost/1onopgelost) (4 gegronde volgens ombudsnorm)

-> frustraties burger = 3 (1 gegronde/2 ongegronde) (2 onopgelost)

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

In het algemeen kunnen wij stellen dat de ontvangen klachten in aard en aantal een continuering zijn van het verleden, vb. vochtproblemen, uitvallen van een verwarmingsketel, een regenwaterpomp die het begeeft. Natuurlijk is elke gegronde klacht er eentje te veel maar in verhouding t.o.v. het aantal gerealiseerde projecten de afgelopen 10 jaar is dit aantal verwaarloosbaar. Wij zullen erop blijven toezien dat de klachtenbehandeling voor 2010 nauwgezet opgevolgd wordt en in de mate van haar gegrondheid zo spoedig mogelijk wordt 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 stelde zich een vochtprobleem in een badkamer. De Architect heeft toen met een minimale ingreep dit kunnen verhelpen door een simplistisch verluchtingssysteem via de zolder te monteren. Voor de overige (vb. uitvallen van verwarmingsketel, slecht functionerende regenwaterpomp) klachten werd de hoofdaannemer steeds verwittigd en in sommige gevallen werden de kopers rechtstreeks doorverwezen naar de onderaannemer. Vanuit de maatschappij werd de oplossing van het probleem continu opgevolgd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Maaslands Huis

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	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:	
---------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	12
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	3

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
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:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Huisvestingsmaatschappij van Heist-op-den-Berg, Plantijnlaan 2, 2220 Heist-op-den-Berg

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

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

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2

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:	1
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:	4
	mail:	
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 samenlevingsproblemen : 1, ongegrond

Categorie herstellingen : 2, alle twee gegronde, opgelost

Categorie renovatiewerken : 1, deels gegronde, opgelost

Categorie administratie : 2, 1 gegronde, 1 ongegrond, opgelost

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

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?

Voor het oplossen van samenlevingsproblemen hebben wij een maatschappelijk assistente aangenomen.

Herstellingen : beter opvolgen van herstellingen, de huurder schriftelijk laten bevestigen dat de herstelling naar wens is uitgevoerd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: MERELBEEKSE SOCIALE WONINGEN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

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

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

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

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
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:	1
	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;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

- 1) Leefbaarheid (2 x gegronde)
- 2) Herstellingen (1 x gegronde, 2 x ongegronde)
- 3) Foutieve interpretatie van de wetgeving (1 x gegronde)

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- 1) Bewoners bezorgen angstgevoel en overlast in de wijk. De maatschappij heeft gerechtelijk dossier geopend en een persoonlijke waarschuwing verstuurd. (2 situaties). Het ene dossier is nog lopend. Bij het andere dossier werd uitspraak gedaan, met uithuiszetting voor 2 gezinnen tot gevolg (momenteel nog niet uitgevoerd).
- 2) Huurster ontvangt grote factuur van TMVW ten gevolge van een lek en stelt maatschappij verantwoordelijk. Gezien er geen eerdere melding was, komt de maatschappij niet tussen in de kosten maar hebben wij wel een aanpassing gedaan aan de put waarin de meter is geplaatst, zodat deze makkelijker controleerbaar is.
- 3) Huurder heeft zelf aannemer gecontacteerd over een herstelling ten hare laste en eist vervolgens terugbetaling door de maatschappij. Ongegrond geklasseerd.
- 4) De kandidaat-huurder werd geschrapt op basis van de inkomstengrens. Uit navraag blijkt dat de verantwoordelijke binnen de maatschappij de inkomstengrens foutief had geïnterpreteerd. Het dossier werd opnieuw geactiveerd.
- 5) De huurder klaagt over de aanleg van de omgevingswerken. Verantwoordelijkheid van de gemeente.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Gezien het aantal klachten vrij beperkt is en uitzonderlijke situaties inhouden, werden geen algemene regels

toegevoegd aan de bestaande procedure.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

Totaal aantal klachten:		13
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	1.54

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:		13
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	11
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	1
	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:	11

Vragenlijst voor het verslag 2009
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	12
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	3

Vragenlijst voor het verslag 2009
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

ANDERE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

HUURPRIJSBEREKENING

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

LEEFBAARHEID

Vragenlijst voor het verslag 2009

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	5

ONDERHOUD

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

WERKEN TLV SHM

Vragenlijst voor het verslag 2009

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **sociale huisvestingsmaatschappij cvba Nieuw Dak**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

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

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

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

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

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

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

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:	2
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet: agentschap RWO	5
	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 gegronde	ongegronde	opgelost	deels opgelost	onopgelost
Werking diensten			1	1		
Wetgeving			5			

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Merendeel klachten gaat over toepassing wetgeving, die correct toegepast is, maar waarbij huurder vragen heeft.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Nog ruimer info verspreiden over de sociale huurwet.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: C.V. NIEUW SINT-TRUIDEN – SOCIALE
HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	

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

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

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

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	5

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	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; 5 GEGRONDE – 1 DEELS GEGRONDE
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 5 OPGELOSTE -1 DEELS OPGELOST
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 1 TE LANGE BEHANDELINSTERMIJN – 5 ANDERE

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- BURENHINDER ;GEGROND EN BEHANDELD IN DE MATE VAN HET MOGELIJK VIA OMZENDBRIEVEN NAAR ALLE HUURDERS VAN HET COMPLEX – INTVERVENTIE VAN DE POLITIE – GEZAMELIJKE BEZOEKEN TER PLAATSTE SAMEN MET POLITIE. MOEILIJKE PROBLEMATIEK ONMOGELIJK OP TE LOSSEN DOOR SOCIAELE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ ALLEEN GEZIEN BEPERKTHEID VAN BEVOEGDHEID
- TECHNISCH PROBLEEM VOORAL VEROORZAAKT DOOR TAALPROBLEEM MET ALS GEVOLG SLECHTE COMMUNICATIE MET EXTERNE ONDERHOUDSFIRMA – OPGELOST DOOR INTERVENTIE VAN EIGEN TECHNISCHE DIENST
- SCHADEDOSSIER MET VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJ – TE LANGE TERMIJN VAN AFHANDELING
- SCHADEDOSSIER MET AANNEMER – VEEL VOORKOMENDE PROBLEMATIEK BIJ NIEUWBOUW – UITEINDELIJK TECHNISCH EN FINANCIIEEL OPGELOST DOOR AANNEMER
- ADMINISTRatieve ONZORGVULDIGHEID VOLGENS OMBUDSDIENST. HUISVESTINGSDIENST IS HIERMEE NIET AKKOORD. NIETTEMIN WERD TOCH GEVOLG GEGEVEN AAN VRAAG KLAGER.
- KLACHT IN VERBAND MET BETALING T.A.V EXTERNE FIRMA

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 MAATSCHAPPELIJK ASSISTENTE WERD AANGEWORDEN TEN EINDE DE INDIVIDUELE CONTACTEN MET HUURDERS TE VERBETEREN ZOWAL QUA PROFESSIONALISERING VAN DE AANPAK ALS VERMINDERING VAN DE ARBEIDSDRUK VOOR HET ANDER ADMINISTRATIEF PERSONEEL

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Huisvestingsmaatschappij NINOVE - WELZIJN cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	75

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

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

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	onopgelost:	1 (nog in onderzoek)

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	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:	5
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

Klachten m.b.t. huurprijsberekening	gegronde klachten	: 1
	opgelost	: 1
Klachten m.b.t. huurwaarborgen	gegronde klachten	: 1
	opgelost	: 1
Klachten m.b.t. technische problemen aan woning	gegronde klachten	: 1
	ongegronde klachten	: 1
	opgelost	: 1
Klachten m.b.t. leefbaarheid van de woning	deels gegronde klachten	: 1
	onopgeloste klachten	: 1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

1. Klacht m.bt. huurprijsberekening
voorwerp : vraag om herberekening van maandelijks te betalen huishuur wegens daling gezinsinkomen.
behandeling : rekening houdend met de door de huurder aangeleverde bewijsstukken omtrent het huidige gezinsinkomen, werd een herberekening van de betalen huishuur doorgevoerd en aan de huurder meegedeeld.
2. Klacht m.bt. huurwaarborg
voorwerp : vraag om inlichtingen betreffende de overzetting van de huurwaarborg van Dexia naar VMSW.
behandeling : de nodige informatie werd aan de betrokken huurder verstrekt.
3. Klacht m.bt. technische problemen aan woning
voorwerp : klacht omtrent waterinsijpeling in de kelder van de woning.
behandeling : de nodige herstellingswerken werden uitgevoerd.
4. Klacht m.bt. leefbaarheid van de woning
voorwerp : klacht omtrent onbewoonbaarheid van een gedeelte van de woning wegens onvoldoende verwarming en/of vochtinfiltratie.
behandeling : deze klacht wordt momenteel nog onderzocht naar gegrondheid en eventueel te nemen maatregelen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Huisvestingsmaatschappij Ons Dak, Maaseik

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:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	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 gegronde klacht / deels opgelost / dossier is nog in behandeling.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Eén klacht in verband met een vochtprobleem in de woning.

Betrokken huurder werd bezocht. Er werden reeds herstellingen aan de woning uitgevoerd.

Klachtindiener werd schriftelijk geantwoord.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA ONS DORP - MENEN

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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.

De klacht was gegrond en werd tevens opgelost.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klacht had betrekking op burenhinder. Er was 's nachts veel lawaaihinder en er werden ook verbale dreigingen geuit. De situatie was voor een gezin onleefbaar geworden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Ons Onderdak cvba te Ieper

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	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:	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:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Klacht 1 : klacht i.v.m. huurwaarborg. Naar aanleiding van de afrekening van de huurwaarborg na een mutatie, dient de huurder een klacht in i.v.m. de afrekening (kosten). Zaken zijn aangerekend voor herstelling waarvan volgens klager dit reeds vooraf aan Ons Onderdak had gemeld maar nooit zijn hersteld of vernieuwd o.a. lavabo, regenwaterput, ruit garagedeur. Het ganse dossier werd nagekeken op telefoons, briefwisseling of e-mails ivm. de aangehaalde zaken, er is geen bewijs gevonden van aangifte van de te herstellen zaken. De huurder werd per brief op de hoogte gebracht dat de huurwaarborg correct is afgehandeld. Ik heb niets meer van deze zaak vernomen.

Klacht 2 : klacht ivm. aanrekening 66% invaliditeit. Mevrouw heeft een attest van invaliditeit bij pensioen maar dit wordt niet in aanmerking genomen voor vermindering 1 persoon ten laste bij huurprijsberekening sociale huurwoning. Voor de toepassing van het sociaal tarief (extra persoon ten laste op huurprijsberekening) geldt een invaliditeit van 66 %. Mevrouw heeft een laatste attest dat dateert van 21/11/2005 waarin slechts een vermindering van de zelfredzaamheid inzake "verplaatsingsmogelijkheden" ten belope van 1 punt is toegekend (geen 66%). Mevrouw is tevens in het bezit van een brief van de administratieve gezondheidsdienst te Brussel daterend van 17/12/1993 waarin het verlies van zelfredzaamheid wordt bepaald op 12 punten. Deze 2 attesten heb ik opgestuurd naar de federale overheidsdienst afdeling sociale zekerheid voor handicap met de vraag om voor ons uit te zoeken welk attest van toepassing is en ons mee te delen of mevrouw op heden 66% invaliditeit hebt. Op 2 april 2009 heb ik van hen een brief gekregen waarin wordt meegedeeld op mevrouw op heden geen 66% invaliditeit heeft, wel een attest van zelfredzaamheid voor 4 punten maar dat is niet voldoende (9 punten wordt beschouwd als 66%). De huurprijs is correct berekend. Dit werd in een schrijven aan de huurster meegedeeld. Ik heb niets meer van deze zaak vernomen.

Klacht 3 : klacht ivm. groenonderhoud. Nabij een verkaveling van koopwoningen raakt een groot stuk grond niet aangelegd, overhangende bomen op openbaar domein zorgen voor problemen, de problemen zijn reeds enkele jaren aan de gang. De bewoners vragen dringend de bomen te snoeien of rooien. Toestand 29/06/2009 : De aanbesteding "Groenaanleg" betreft 4 percelen waaronder Moerput Geluwe. De VMSW dient te wachten met gunnen der werken tot alle bouwvergunningen binnen zijn. Momenteel is nog maar 1 vergund. De VMSW (AGI)

heeft de aanvraag bouwvergunningen ingediend eind juni 2008 ! (in regel moet binnen de 90 dagen worden afgeleverd). Ons Onderdak staat hierbij op de zijlijn en moet afwachten. Ondertussen is ook de gestanddoening van de offerte verlopen en moet door AGI administratief weer in orde worden gebracht. Ons Onderdak dringt bij VMSW aan de zaak af te handelen. Door Ons Onderdak werd de tuinarchitect Dewulf gecontacteerd en samen werd een aannemer gezocht om de meest dringende bomen te rooien. Ondertussen zijn de door architect Dewulf aangeduide bomen verwijderd en heeft de technische dienst van Ons Onderdak in de week van 17 juli 2009 de struiken verwijderd.

Toestand 11/01/2010 : bouwvergunningen zijn OK, de werken zijn besteld, aanvangsdatum 24/01/2010 voor de 4 percelen. Deze stand van zaken werd aan betrokkene medegedeeld.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: [cvba.Providentia, Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse](#)

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:	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:	5
---------------------------------------	---

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	1
	telefoon:	
	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:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; **Vorrangsregels toekenning ADL-woning, kandidatuur, vocht- en verwarmingsproblemen.**
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; **er is nog één lopende zaak ; de andere zijn opgelost.**
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. **Punt 1 : overeenstemming met het recht.**

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klachten/meldingen die wij ontvingen in de loop van 2009 gingen over de toekenning van een ADL-woning en over een kandidatuur + over herstellingswerken. Op één zaak na, kregen alle zaken een oplossing.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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/meldingen die wij ontvingen behoren tot het normale onderhoud van een woning/gebouw.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CV Voor Huisvesting – gewest Aalst – Kanunnik Colinetstraat 15/4 – 9300 Aalst

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

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

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	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:	1
	ongegrond:	3

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:	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:	
	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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Sint Niklase Maatschappij voor de huisvesting

Reynaertpark 207

9100 SINT NIKLAAS

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	29

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	26
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	7

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:	28
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	15

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	6
Andere:	

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

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	26
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	17
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	8
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

We onderscheiden een aantal categorieën binnen de klachten:

- **afrekening huurwaarborg (waarom inhoudingen, vooral ketelkuis)**
ongegronnd : 3
- **Onterecht geachte opmerkingen van de SNMH (vb. schotelantennes)**
Ongegrond: 2
- **Buren:**
Gegronnd: 2
Ongegrond: 1
- **Onterecht geachte rekening:**
Ongegrond: 5
- **Onaangepast geachte woning:**
Deels gegronnd: 2
Ongegrond: 2
- **Huurberekening:**
Gegronnd: 3
Ongegrond: 2
- **Herstellingen:**
Gegronnd: 4
- **Diversen:**
ongegronnd: 1
- 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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Bij telefonische of mondelinge klachten wordt steeds gevraagd aan de klager om zijn klacht schriftelijk te formuleren.

- 1. omdat een schriftelijke klacht besproken wordt in het directiecomité**
- 2. om impulsieve reacties te vermijden en de klager aan te zetten om eens na te denken over het probleem.**

Tal van klachten steunen op een verkeerd begrijpen of inschatten van de maatregel van de maatschappij.

**De klachten worden praktisch altijd binnen de week behandeld en beantwoord (er is elke woensdag een vergadering van het directiecomité, uitgezonderd de eerste woensdag van de maand)
Hierdoor is het eigenlijk niet nodig een ontvangstbewijs te sturen.**

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 registratie van de klachten is beter op punt gesteld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Bouwmaatschappij Schelle, Jef Van Hoofstraat 19bis, 2627 Schelle

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

Geen wegens anoniem 1

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

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

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

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

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

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

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

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

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	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:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 3 ongegronde klachten
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- 2x administratief
- 1x buren
- 1x fraude

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

1. Aantal dagen tussen ontvangst en antwoord heeft extra antwoordmogelijkheid nodig.
* geen antwoord mogelijk wegens anoniem

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SOCIALE BOUW- EN KREDIETMAATSCHAPPIJ ARRO
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:	1
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde: 5 dagen	

Aantal onontvankelijke klachten:	7
----------------------------------	---

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	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:	4
	telefoon:	1
	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; 7 ongegronde
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

5 klachten gaan over afwerkingsproblemen van de sociale koopwoningen door ons verkocht aan sociale kopers. 2 klachten gaan over meldingen tussen de voorlopige en de definitieve oplevering. 3 klachten na de definitieve oplevering waar onze maatschappij niet meer tussenkomt (conform de koopakte). In al deze gevallen treedt de maatschappij op als bemiddelende organisatie tussen aannemer en koper.

1 klacht behandelt de weigering tot betalen van een uittredingsvergoeding, dossier overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsman

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SHM DENDERSTREEK

HEILIG HARTLAAN 44 9300 AALST

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	55

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	54
	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:	56
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	35
	deels gegrond:	15
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	26
	deels opgelost:	15
	onopgelost:	15

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling 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:	56

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:	43
	mail:	
	telefoon:	11
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	54
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klachten worden nog steeds op dezelfde manier als vroeger behandeld. Bij een klacht wordt aan de aangeklaagde een brief gestuurd met de klachten en gevraagd hierop te willen reageren. Dit kunnen ze doen telefonisch, schriftelijk of via een bezoek aan onze diensten. 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 wordt de persoon in kwestie ingeschreven en wordt er een herberekening gemaakt van de huurprijs). De voornaamste klachten bij ons gaan over lawaaihinder, kleine pesterijen, bijwoning, gebruik geweld of agressie, storende huisdieren, vervuiling gemeenschappelijke delen en omgeving...

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	16
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	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:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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.

- (deels) Gegronde klachten:
 - o 12 van sociale aard gepaard gaande met leefbaarheid (burengeschil, huisvuil, overlast door burens, vandalisme)
 - o 5 technische klachten
- Ongegronde klachten: 2 van technische aard
- (deels) opgeloste klachten
 - o 12 van sociale aard
 - o 7 technische klachten (ook twee ongegronde werden opgelost)

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klachten van technische aard worden vlot door de dienst onderhoud en herstel opgenomen. De SHM beschikt over een fulltime medewerker om opvolging van het patrimonium op een correcte en efficiënte manier aan te pakken. De klachten zijn allen op een correcte wijze aangepakt. Enkel duerden door de aard van het probleem wat langer vooraleer men tot een definitieve oplossing kwam.

De dienst verhuur tracht vanuit haar basisbegeleidingstaken voldoende oog te hebben voor problemen van sociale aard. De SHM tracht zoveel mogelijk proactief op te treden inzake problemen rond leefbaarheid en dergelijke meer. De goede samenwerking met de OCMW's, de politiezones (wijkinspecteurs), begeleidingsinstanties dragen zeker en vast bij tot een gedegen aanpak van de 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?

Sinds 2009 voerde de SHM een nieuw communicatie middel in om problemen sneller te kunnen aanpakken. Bij problemen wordt er meestal langs gegaan bij de huurder. Indien deze niet thuis is, wordt een daartoe bestemde kaart in de bus gestoken met de nodige gegevens en de vraag opnieuw contact te nemen. Hiervoor hanteren we ook een opvolgingssysteem. Dit leidt ertoe dat men korter op de bal kan spelen. tot hiertoe behalen we hiermee goede resultaten.

De samenwerking met andere partners zoals OCMW en politie werd verder uitgebouwd en bestendig. Ook nieuwe partners zoals begeleidingsdiensten werden betrokken. Mbt de leefbaarheid werd in een gemeente een specifieke werkgroep opgericht samen met bewoners om werk te maken van een aangename leefstijl.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Graag afstemming met de rapportering van de klachtenbehandeling die de sociale huisvestingsmaatschappijen ook dienen door te geven aan het Agentschap Inspectie RWO. Gaat om 2 verschillende documenten en een verschillende timing, doch gaat over dezelfde materie.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SHM t' Heist Best, Kraaiennestplein 1 bus 4 te 8301 Knokke-Heist

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:	2
	ongegrond:	

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

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

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

Een gegronde klachten gaat over een defecte verwarmingsketel die dan hersteld werd.

Een andere gegronde klacht gaat over het plaatsen van een badkamer.

Een ongegronde klacht gaat over de wachttijd voor toewijzing van een woning. De SHM kan uiteraard maar toewijzen wanneer een woning vrijkomt.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Een tweetal klachten waren terecht. Gezien het probleem niet rechtstreeks aan de SHM gesteld werd, werd de Vlaamse Ombudsdienst ingeschakeld. Bij een directe melding aan de SHM zou het probleem ons inziens ook opgelost zijn geweest.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

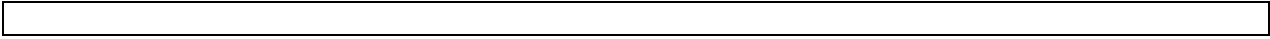
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 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:	9.00

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	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:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

Niet-correcte beslissing

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 1 ongegrond
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Te lange behandeltermijn buiten wil SHM

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

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

1) onontvankelijke klacht over regelgeving

Een huurovereenkomst werd tijdens de proefperiode opgezegd omwille van ernstige problemen met de leefbaarheid. Het betrokken gezin bezorgt erg vaak overlast op de wijk waar zij wonen. Betrokkenen schakelden een advocaat in die van oordeel is dat de opzeg onrechtmatig is doordat het OCMW niet ingeschakeld werd voor bemiddeling. De Tieltse Bouwmaatschappij heeft echter op verschillende manieren en met verschillende diensten trachten te bemiddelen in de bestaande problematiek. De gerechtelijke procedure is nog steeds lopende.

2) ontvankelijke, ongegronde klacht over toepassing regelgeving

Een huurster die ingeschreven staat als kandidaat-huurder voor een interne mutatie kon zich niet verzoenen met een toewijzing van een sociale woning aan een andere kandidaat-huurder. Zij diende hierover klacht in bij het Agentschap inspectie RWO. Deze vroeg de nodige gegevens bij ons op waarna zij van oordeel waren dat de betwiste toewijzing wel op een correcte manier verlopen is.

Wij zijn er ons van bewust dat dergelijke klachten onvermijdelijk zijn. Kandidaat-huurders hebben het recht om toewijzingen te betwisten en voelen zich snel benadeeld wanneer zij vermoeden dat andere kandidaat-huurders bevoordeeld werden.

3) ontvankelijke, gegronde klacht aangaande een te lange behandeltermijn

Wij kregen een melding van een defecte lift in een appartementsgebouw. Diezelfde dag werd het probleem aan de bevoegde firma gemeld die beloofde het probleem onmiddellijk op te lossen. De firma meldde ons later dat de lift gebruikt kon worden maar dat er nog een wisselstuk besteld werd om het probleem definitief op te lossen. In tegenstelling tot wat zij ons meldden werkte de lift opnieuw niet meer. Verscheidene huurders kwamen bij ons langs met klachten over het defect. Wij waren echter volledig afhankelijk van de acties die de betrokken firma ondernam.

Wij begrijpen dat dit incident voor de huurders erg vervelend is geweest. Sommigen waren van oordeel dat wij als SHM niet het nodige gedaan hadden om het probleem snel op te lossen. Wij zijn ervan overtuigd dat wij alles in het werk hebben gesteld om de herstelling zo spoedig mogelijk uit te voeren.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 blijven van oordeel dat onze laagdrempelige manier van werken ervoor zorgt dat veel meldingen niet hoeven te escaleren tot klachten. De Tieltsse Bouwmaatschappij tracht steeds kort op de bal te spelen wanneer meldingen/klachten ons bereiken. Ook een goede communicatie tussen de medewerkers van de SHM is volgens ons van groot belang bij het behandelen van klachten of meldingen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Tongershuis
Hasseltsesteenweg 28/1
3700 Tongeren

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	3

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	11

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	18
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	14
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	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.

Kolom1	Herstellin- gen	Leefbaarheid	Tegen onbekenden	Huurherbe- rekening	Klachten Buren
gegronde klachten	4	7	1	3	0
opgeloste klachten	4	0	0	3	0
vlgns ombudsnorm	4	0	0	3	0
deels opgeloste klachten	0	7	0	0	0
vlgns ombudsnorm	0	7	0	0	0
onopgeloste klachten	0	0	1	0	0
vlgns ombudsnorm	0	0	1	0	0
deels gegronde klachten	0	0	0	0	1
opgeloste klachten	0	0	0	0	0
vlgns ombudsnorm	0	0	0	0	0
deels opgeloste klachten	0	0	0	0	1
vlgns ombudsnorm	0	0	0	0	1
onopgeloste klachten	0	0	0	0	1
vlgns ombudsnorm	0	0	0	0	0
ongegronde klachten	2	0	0	1	0
opgeloste klachten	2	0	0	1	0
vlgns ombudsnorm	2	0	0	1	0
deels opgeloste klachten	0	0	0	0	0
vlgns ombudsnorm	0	0	0	0	0
onopgeloste klachten	0	0	0	0	0
vlgns ombudsnorm	0	0	0	0	0

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

1. Klachten herstellingen :

Huurders formuleren schriftelijk herstellingen die aanvankelijk telefonisch werden doorgegeven maar die nog niet werden gerealiseerd.

De technische dienst wordt onmiddellijk hiervan in kennis gesteld.

2. Klachten leefbaarheid :

Huurders uiten hun ongenoegen door melding te maken van groenonderhoud, onderhoud gemeenschappelijke

delen...

De bevoegde dienst van de Stad, de onderhoudsfirma wordt hiervan in kennis gesteld.

3. Klacht tegen onbekenden :

Is binnengekomen via de diensten van de politie en handelt over vandalisme gepleegd op de eigendom van één van de huurders.

Klacht wordt bewaard in het dossier.

4. Klachten huurherberekening :

Huurders zijn het niet eens met de nieuwe huurprijs die hen werd overgemaakt.

Dienst verhuringen controleert of de klacht terecht is of niet en maakt zo nodig een nieuwe huurherberekening over.

5. Klachten burenen :

Burenruzies drukken tegenwoordig meer dan ooit hun stempel op het leefklimaat in de sociale woonwijken.

De sociale dienst gaat ter plaatse om hierin te bemiddelen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 verleden werden klachten weliswaar behandeld maar niet op een structurele wijze.

Voor 2010 heeft de directie de betrokken medewerkers alvast opgedragen om de schriftelijke klachten via de briefwisseling te markeren.

Voorts zal er een procedure worden uitgewerkt om klachten die ons via andere kanalen bereiken nauwkeurig in kaart te brengen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Het overgrote deel van de klachten handelt over het leefklimaat op de wijken, de grote en kleine frustraties van onze bewoners, het onveiligheidsgevoel in concentratiewijken dat de kop op steekt.

Hieronder vindt u een beschrijving van de probleemstelling en de aanpak die Tongershuis in gedachten heeft.

Probleemstelling :

- Sinds de kantoren van Tongershuis een vijftal jaren geleden een andere bestemming vonden viel de sociale controle grotendeels weg en dit leidde tot een uitbarsting van allerlei problematieken.
- Er werden reeds verschillende opzeggingen betekend omdat de buurt verziekt wordt door een aantal huurders die anderen het leven zuur maken.

De namen van deze personen zijn maar al te goed bekend bij de politie.

- Vooral in de schoolvakanties en zomermaanden zijn vandalisme, samenscholingen en bedreiging van onschuldige omwonenden schering en inslag.
- Voorts ontvangen we allerhande klachten betreffende het groenonderhoud door de diensten van de stad, sluikestorten, drugsgebruik op openbare plaatsen...

Aanpak van Tongershuis :

- De bouwmaatschappij zal de problemen tussen individuele huurders aanpakken door een verhoogde aanwezigheid van de sociaal-assistente op de wijk met als doel bemiddelingsgesprekken te voeren met de betrokkenen.
- Ook zullen betrokkenen verzocht worden om hun klachten **schriftelijk** mee te delen.
Per probleemhuurder zal er dan een dossier worden samengesteld met bundeling van de verschillende klachten.
Indien dergelijke bundel voldoende materiaal bevat zal deze worden overgemaakt aan de raadsman met

het
verzoek betrokkene(n) op te roepen in verzoening voor het vrederecht.

Medewerking van de Stad Tongeren :

- Om tot een structurele oplossing van het probleem te komen is het echter ook nodig dat de diensten van de Stad Tongeren Tongershuis een actieve ondersteuning bieden.
Dit is trouwens een verplichting die in de wetgeving werd opgenomen.
Het behoort tot de taak en de bevoegdheden van de lokale overheid om het lokaal woonoverleg te organiseren.
Zowel Tongershuis als het OCMW, de gemeentelijke diensten, het onderwijs, de VDAB.... dienen meer aansluiting te vinden bij de leefwereld van achtergestelde groepen.
- Navraag bij andere bouwmaatschappijen leert ons dat het RIMO (regionaal instituut voor samenlevingsopbouw) een grote ervaring heeft in het ontwikkelen van opbouwmethodieken en opgenomen werd als actieve partner aan het lokale woonoverleg. Dit leidde reeds tot uitstekende resultaten.
- De medewerking met de Stad vormde al enkele keren het agendapunt op samenkomsten tussen Stad Tongeren en Tongershuis.

Suggesties?

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

Geen.

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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Sociale Huisvestingsmaatschappij CVBA Tuinwijk

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27

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

Aantal ontvankelijke klachten:	25
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	
	ongegrond:	15

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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	10

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

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	23
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Technische klachten

aantal gegronde klachten: 1

aantal ongegronde klachten: 3

sociale klachten

aantal gegronde klachten: 6

aantal ongegronde klachten: 12

Administratieve klachten

aantal gegronde klachten: 3

aantal ongegronde klachten:

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het merendeel van alle klachten werden allen onmiddellijk 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?

Er is een aanpassing gebeurd in het software programma zodat alle klachten elektronisch kunnen geregistreerd worden

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Als bijlage vindt u onze nieuwe procedure die vanaf heden zal gevolgd worden.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

PROCEDURE KLACHTEN CVBA TUINWIJK

1. Inleiding

Conform het decreet van 01/03/2006 inzake klachtenbeheer dient elke sociale huisvestingsmaatschappij een klachtenregister bij te houden.

Hiervoor wordt een klachtenprocedure opgesteld.

Een klachtenprocedure moet klantvriendelijk zijn, moet aan de klager bevestiging geven dat zijn klacht ernstig genomen wordt, moet voldoende communicatie geven over de vooruitgang en over beslissingen. De procedure moet reële oplossingen bieden en rechtsgeding-vermijndend werken.

Binnen de communicatie tussen de maatschappij en haar huurders zijn er naast gewone vragen en verzoeken zeer veel opmerkingen, meldingen en betwistingen, soms zelfs in petitie verzameld.

Niet alle aangehaalde problemen moeten echter als te registreren klacht aanzien worden. Het is daarom best het woord "klacht" enkel in specifieke gevallen te gebruiken en vooraf af te spreken wanneer registratie gewenst is of niet.

2. meldingen van verschillende aard

2.1 technische defecten

Meldingen van technische defecten komen via verschillende kanalen in onze maatschappij binnen, zoals: telefonisch, per mail, mondeling aan het loket, schriftelijk,...

Al deze meldingen worden gecentraliseerd op de Technische Dienst, waarvoor een werkbond wordt opgemaakt. Deze werkbonden worden doorgegeven aan de werkleider die deze dan weer doorgeeft aan de juiste persoon voor uitvoering.

Een technische melding wordt pas een klacht wanneer de aanvaardbare termijn (uitvoering door eigen diensten binnen 1 week voor dringende herstellingen en binnen de maand voor andere herstellingen, binnen de 3 maand voor herstellingen uit te voeren door aannemers) om een bepaald werk uit te voeren is overschreden.

2.2 meldingen van sociale aard

Daaronder wordt verstaan dat de bewoners de leefbaarheid dienen te respecteren geen overlast mogen bezorgen. Worden aanzien als overlast: lawaaihinder, agressie, vervuiling van gemeenschappelijke delen en omgeving, storende huisdieren, kortom alles wat ook vermeld staat in het reglement van inwendige orde. Bij alles wat buiten het reglement van inwendige orde valt wordt men doorverwezen naar andere diensten zoals bijv politie, dienst integrale veiligheid,...

Bij kleine geschillen wordt aangeraden eerst onderling een regeling te treffen.

Men kan ook steeds een klachtenformulier invullen, hierdoor kan de volledigheid en de inhoud beter worden ingeschat. Dit wordt uiteraard anoniem behandeld.

Nadat de klacht onderzocht is en naargelang de ernst, wordt een huisbezoek gebracht of een schrijven gericht naar de persoon die de overlast veroorzaakt.

Indien er nadien geen positief resultaat wordt behaald, wordt een aangetekend schrijven gericht, eventueel 2^{de} huisbezoek of uitnodiging op bureel met eventuele begeleiding (sociaal huis, sperwer,...).

Indien er nadien nog steeds geen beterschap is wordt de procedure uithuiszetting opgestart.

2.3 meldingen ivm wachttijden inschrijvingsregister

Vragen over de stand van het kandidatendossier of over toewijzingen worden door de dossierbeheerder verhuur beantwoord en indien nodig wordt de huidige reglementering toegelicht. Indien een kandidaat-huurder zich benadeeld voelt kan hij verhaal indienen bij Inspectie RWO.

2.4 meldingen van financiële aard

Meldingen van financiële aard kaderen meestal in een jaarlijkse herziening van de huurprijs, een afrekening van een huurbewoning, afrekeningen CV, water of huisvuil, huurlasten, ...

Deze meldingen worden door de dossierbeheerder verhuur bekeken en in detail uitgelegd (mondeling of schriftelijk) aan de melder hoe zijn factuur, ed tot stand komt, dit rekening houdende met de bestaande regelgeving.

Afrekeningen in het kader van einde huurbewoning worden gesteld op een termijn van 2 maanden na plaatsbeschrijving en na uitvoering van de nodige herstellingen ten laste van de vertrokken huurder.

Meldingen aangaande achterstallige huurgelden worden beantwoord met het uitleggen van de “procedure achterstallen”.

2.5 meldingen over het personeel

Meldingen over onbehoorlijk gedrag van personeel worden steeds overgemaakt aan de algemeen directeur en geven steeds aanleiding tot intern onderzoek, dit zonder terugkoppeling aan de melder van de klacht.

2.6 petities

Petities krijgen dezelfde behandeling als individuele meldingen

2.7 anonieme meldingen

Anonieme meldingen hebben geen enkele juridische waarde en zullen alleen gecontroleerd worden op bruikbare inhoud.

3 Klachten

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de sociale huisvestingsmaatschappij klaagt over een door de sociale huisvestingsmaatschappij (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen enerzijds een klacht of anderzijds een signaal of melding van een probleem dat vaak van praktische of materiële aard is. Pas wanneer de bevoegde dienst weigert om binnen een redelijke (of wettelijke) termijn op te treden wordt het signaal een klacht (VMSW – 2002)

Indien het een schriftelijke klacht betreft, moet deze in het Nederlands opgesteld zijn, met vermelding naam, adres en ondertekening van de klager.

Mondelinge of telefonische klachten worden steeds schriftelijk beantwoord. Er wordt een klachtenformulier bezorgd, dat door de klager dient te worden ingevuld en terug overgemaakt.

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

- De klager niet eerst de gewone meldingsprocedure heeft gevolgd
- De normale beroepsmogelijkheden niet werden aangewend
- De klacht al eerder werd behandeld
- De feiten langer dan een jaar voordien plaatsvonden

4 behandeling van klachten

De beslissing of een melding al dan niet als klacht dient beschouwd te worden, gebeurt in eerste instantie door de algemeen directeur bij de verspreiding van de inkomende post.

Er wordt een klachtenregistrator aangeduid, in casus Annelies Oosterlinck. Deze persoon handelt op volgende wijze:

- 1 Elke te registreren klacht wordt afgestempeld door de registrator en krijgt een nummer.
- 2 De klacht wordt ingeschreven in sociopack
- 3 Elke geregistreerde klacht moet schriftelijk beantwoord worden door de behandelende dienst. Technische klachten door de technische dienst, sociale klachten door de dossierbeheerders verhuur,....
- 4 Opvolging en resultaat moeten worden gemeld aan de klachtenregistrator en genotuleerd in het systeem.
- 5 Er wordt een kopie bewaard in de klachtenmap en in het persoonlijke dossier van melder.

5 Rapportering

Jaarlijks dienen alle klachten gerapporteerd te worden aan Inspectie RWO en aan de Vlaamse Ombudsdienst. De formulieren hiervoor zijn oa terug te vinden op Woonnet. Elke 3 maand wordt een overzicht bezorgd aan het Directiecomité met de stand van zaken.

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: TURNHOUTSE MAATSCHAPPIJ VOOR
DE HUISVESTING EN DE KLEINE LANDEIGENDOM

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

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

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	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:	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:	1
	mail:	1
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

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

Aangaande 'andere'

2 gegronde, opgelost, 'gebouwde en herstellingen'

1 deels gegronde, deels opgelost, 'leefbaarheid'

1 gegronde, opgelost, 'schadeloosstelling'

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

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.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 werd verder werk gemaakt van structurele oplossingen voor de verbetering van de woningen. Zo werd de basis gelegd voor een resultaatgerichte planning op korte tot lange termijn voor het op peil brengen (houden) van de verhuurde woningen. 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. Daarnaast blijft het een continue uitdaging om meer en beter te communiceren, begrijpelijke informatie te verstrekken en vragen snel en adequaat te beantwoorden. Dit heeft in 2009 geresulteerd in de aanpassing of volledige herziening van een aantal processen met het oog op een efficiëntere dienstverlening en ook in 2010 worden daartoe nog concrete acties gepland.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

VIVENDO, Koningin Astridlaan 134 bus 1, 8200 Sint-Michiels

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	38

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:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	7

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	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:	2
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

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

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	3
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	2
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

TECHNISCHE KLACHTEN : AANTAL 10

- gegrond 5 / ongegrond 5
- opgelost 7 / deels opgelost 1 / nog hangend 2

VERHURING : AANTAL 3

- gegrond 1 / ongegrond 2
- opgelost 2 / nog hangend 1

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Technisch:

- er werd uitleg gegeven wat onder het onderhoudscontract valt en wat voor eigen rekening is
- opnieuw opmeten van de meterstand in aanwezigheid van de huurder
- misverstanden ivm afspraak
- huurder was niet op de hoogte dat de nodige herstellingswerken reeds besteld waren
- uitleg aan huurder ivm werking van het verwarmingssysteem
- appartementenblokken: studie algemene delen + voorstel aan de huurders om mankementen onmiddellijk te melden

Verhuring:

- uitleg verschaffen ivm detaillering van huurlasten en afrekening
- detaillering van terugbetaling van huurwaarborg meedelen
- uitleg over wat onder onherstelbare schade wordt verstaan

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

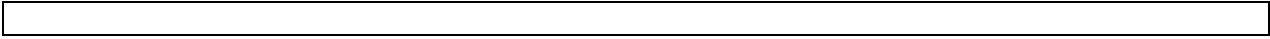
- Elke klacht wordt aan één persoon toegekend die instaat voor de opvolging van de klacht en verantwoordelijk is voor de zo strikt mogelijke naleving van de timing ivm de klachtenbehandeling
- Appartementenblokken: nastreven van een goede communicatie met de huurders om het onderhoud en eventuele mankementen van de algemene delen zo correct mogelijk op te volgen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale huisvestingsmaatschappij VOLKSHAARD

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	51

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	51
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	9
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	5
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	4
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	
Aantal ontvankelijke klachten:	41	

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	36
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	19
	deels opgelost:	5
	onopgelost:	15

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling 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:	27
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: samenlevingsproblemen	10

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:	23
	mail:	4
	telefoon:	11
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	37
	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:

<u>Klacht</u>	<u>Sociale Aard</u>	<u>Technische Aard</u>	<u>Boekhoudk./fin.</u>
Gegronde klachten	11	24	/
Deels gegronde klachten	1	1	2
Ongegronde klachten	/	/	/
Opgeloste klachten	5	14	/
Deels opgeloste klachten	2	1	2
Onopgeloste klachten	5	10	/
Per toegepaste ombudsnorm			
* te lange behandeltermijn	2	25	/
* niet correcte beslissing	/	/	1
* ontoereikende informatieverstr.	/	/	1
* andere: samenlevingsproblemen	10	/	/
	12	25	2

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Klachten van technische aard:

Alle klachten handelen over de lange wachttijd voor het uitvoeren van herstellingswerken en één iemand klaagt

daarenboven over het feit dat de verwarming in een appartementsgebouw 's nachts lager wordt gezet en dit in de koude winternachten.

Klachten van sociale aard:

Het gros van de klachten heeft betrekking op samenlevingsproblemen. Omwonenden leggen klacht neer m.b.t. geluidsoverlast, intimidatie, druggebruik, agressie, openbare dronkenschap, sluikestorten,...

Als huisvestingsmaatschappij is het geen sinecure om voor alle partijen een aanvaardbare oplossing hiervoor te vinden. Deze klachten zijn soms het gevolg van burenruzies waarbij elke "misstap" wordt gemeld, en het principe van de "nultolerantie" wordt gehanteerd. De juiste toedracht of impact in te schatten is dan ook niet altijd evident. Voor sommige oudere bewoners kunnen spelende kinderen reeds een doorn in het oog zijn.

De sociale dienst tracht steeds alle betrokken partijen te horen en tot een gezamenlijke oplossing te komen, soms met behulp van de huisbewaarder, welzijnsorganisaties of wijkpolitie.

De andere 2 klachten van sociale aard handelen over de lange behandeltermijn, in het ene geval voor het bestrijden van een kakkerlakkenplaag en in een tweede geval over de lange wachttijd voor de toewijzing van een sociale woning.

Klachten van boekhoudkundige/financiële aard:

Een persoon klaagt over de weinig overzichtelijke en voor hem bijgevolg onduidelijke afrekening van de kosten.

De andere klacht heeft betrekking op de afrekening van ISTA die volgens de klachtindieners niet correct zou zijn.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Om vlugger te kunnen inspelen op de klachten van technische aard wordt er continu beroep gedaan op twee extra interim arbeiders. Het vinden van bekwaam en gemotiveerd technisch geschoold personeel is niet eenvoudig en met behulp van onze vaste personeelsequipe en de 2 bijkomende mankrachten tracht de bouwmaatschappij de klachten van technische aard (herstellingswerken) sneller te kunnen uitvoeren.

De arbeiders van de bouwmaatschappij zitten niet in hetzelfde gebouw als de andere diensten. Het is nu computertechnisch mogelijk gemaakt dat de werfleider toegang heeft tot de databank (Sociopack).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Volkswelzijn, Serbosstraat 2/16 te 9200 Dendermonde

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:	onmiddellijk

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:	8
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	5

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	5
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

1. terugbetaling waarborg – aangerekende herstellingen

Er werd 3 onontvankelijke klachten ingediend. Na een gesprek met de huurdersbond waren deze klachten onmiddellijk ingetrokken.

2. samenlevingsproblemen

We hebben 2 klachten gekregen met betrekking tot burenruzies en samenlevingsproblemen.

Één klacht was ongegrond. Wij kunnen enkel bemiddelen in conflicten tussen burens. Dit hebben we gedaan. Voorlopig met resultaat Indien dit niet helpt, raden we mensen aan om naar het vrederecht te gaan.

De andere klacht is onontvankelijk.

3. huurprijs - huurlasten

We hebben 4 klachten gekregen betreffende de huurprijs/aanrekening huurlasten. Na de nodige informatie te geven werden deze klachten opgelost. (toepassing wetgeving)

4. domiciliefraude

De klacht was onontvankelijk (anoniem) + deze klacht werd reeds vroeger door ons onderzocht. – De nodige bewijzen werden aan de

ombudsdienst bezorgd.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het grootste deel van de klachten diende niet behandeld te worden aangezien ze kennelijk ongegrond zijn. Door onmiddellijk de juiste informatie te geven aan de huurder/ ombudsdienst / VMSW / huurdersbond konden de meeste klachten onmiddellijk weerlegd 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?

Communicatie met de huurders staat nog steeds centraal. Door vlug in te spelen op problemen of door duidelijk te formuleren waarom bepaalde zaken moeten (bv. aanrekening van diensten,...) of niet haalbaar zijn, (bv. bepaalde renovaties op vraag van huurders die niet dringend zijn of niet voorzien zijn (o.a. nieuwe keuken, badkamer,...) worden klachten vermeden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA VOLKSWONINGBOUW Wilselsesteenweg 23 – 3020 Herent

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	0 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:	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:	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:	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; 1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 0

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- ruzie tussen verschillende bewoners van bejaardenwoningen (schenden privacy) – voorzitter en directeur ter plaatse situatie geëvalueerd – betrokken partijen uitgenodigd op kantoor en gezamenlijk tot oplossing gekomen

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CVBA VOLKSWONINGEN VAN DUFFEL - NIEUWSTRAAT 3 TE 2570 DUFFEL

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:	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:	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:	1
	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:	1
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:	1
	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:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 4/0/1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1/3/0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Goede communicatie helpt – klachten aanzienlijk minder dan vorige jaren.

Luisteren – onderhandelen en de “mensen” tijd geven om hun ding van naderbij toe te lichten.

Huurders en kandidaat huurders krijgen steeds kans op een open gesprek met een klachtenformulering tot een minimum als gevolg.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009
over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vooruitzien cvba met sociaal oogmerk

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	37

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	37
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	4
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	33
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens	gegrond:	33
--	----------	----

mate van gegrondheid	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:	33

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:	37
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	37
	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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

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?

Zie uitsnede rvb

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevroegd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Waasse Landmaatschappij, Mgr. Stillemansstraat 45 9100 Sint-Niklaas

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

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:	2
----------------------------------	---

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

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

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	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:	6
	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:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde 4/deels gegronde1/ongegronde klachten 1;
- het aantal opgeloste 3/deels opgeloste1/onopgeloste (gegronde) klachten 2;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 1.

3. Klachtenbeeld 2008

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

- ◆ De klachten gingen vooral over bouwtechnische zaken die al dan niet binnen de waarborgperiode vielen en die doorspeeld werden naar de betreffende aannemers en architecten. Drie hiervan zijn reeds opgelost, klachten buitenschrijvenwerk 14 woningen te Lokeren zijn deels opgelost

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, 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 zal er indien nodig bijgestuurd worden om tot een oplossing van de klachten te komen worden alle mogelijke kanalen ingezet.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba WONEN

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10

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:	4
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	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:	6
---------------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	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:	6

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

De klachten gaan enkel over persoonlijke geschillen en sluikstorten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Met iedere klager vond een gesprek plaats en werden afspraken gemaakt om nieuwe klachten te voorkomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: : woninGent NV-SO. SHM 4150

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:	6
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	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:	
	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:	1
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:	6
	mail:	1
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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	Drager	Ontvangen van	Type klacht	Klachtenbehandelaar	Eerste klacht	Tweede klacht
K/2009/07	brief	Vlaamse Ombudsdienst	huurontbinding	Ivo Blancke	14/07/2009	29/09/2009
K/2009/04	telefoon	Vlaamse Ombudsdienst	herstellingen	Marc Putman	6/04/2009	6/04/2009
K/2009/03	brief	naar georganiseerd middenveld	huurlasten	Marc Putman	24/10/2007	10/02/2009
K/2009/02	brief	andere kanalen	herstellingen	Peter Vermaercke	16/02/2009	
K/2009/01	brief	naar Kabinet	administratieve werking en beheer	Marc Putman	25/03/2009	
K/2009/05	brief	Vlaamse Ombudsdienst	huurprijs	Vlaamse Ombudsdienst	5/05/2009	
K/2009/06	mail	rechtstreeks van burger	sluikstorten	Peter Vermaercke	6/05/2009	
K/2009/08	brief	rechtstreeks van burger	woningaanvraag	Ivo Blancke	3/11/2009	

Ontvankelijkheid	Indien onontvankelijk
------------------	-----------------------

ontvankelijk	
Onontvankelijk	nog niet alle beroepsprocedures aan
onontvankelijk	kennelijk ongegrond
ontvankelijk	
onontvankelijk	geen belang
onontvankelijk	kennelijk ongegrond
onontvankelijk	kennelijk ongegrond
onontvankelijk	kennelijk ongegrond

Type klacht	Indien onontvankelijk	Ontvangen van	Drager
administratieve werking en beheer	al eerder klacht ingediend	rechtstreeks van burger	brief
afstand van verhaal - brandverzekering	meer dan een jaar voor indiening	naar Kabinet	mail
betwisting koopwoningen	nog niet alle beroepsprocedures aangewend	Vlaamse Ombudsdienst	fax
domiciliefraude	jurisdictioneel beroep aanhangig	naar georganiseerd middenveld	telefoon
garage	kennelijk ongegrond	andere kanalen	monderling
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			

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: WOONHAVEN ANTWERPEN cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	145

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	124
	meer dan 45 dagen:	21
	gemiddelde:	45

Aantal onontvankelijke klachten:	35
----------------------------------	----

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: zuivere vraag om info	33
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

	Nooit eerder gemeld aan de dienst waarover men klaagt	2
--	---	---

Aantal ontvankelijke klachten:	110
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	14
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	85

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	22
	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:	
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:	23
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	144
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	22
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	13
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:Ombudsvrouw	110

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:



WOONMAATSCHAPPIJZER&ZEE

Kantoor Veurne (zetel): Zuidstraat 17
8630 Veurne
058/31.22.40

Nieuw mailadres : charles.deconinck@wijz.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25

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

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:	1
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

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:	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:	1
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	14

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Woonpunt Zennevallei

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

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:	
	ongegrond:	1

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	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?

Alle klachten handelen over onvoldoende oplossingen voor technische problemen in de woning.

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 2 gegronde klachten, 1 ongegronde klacht
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 2 opgeloste klachten
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Goede uitvoeringspraktijk: 3

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Alle klachten handelen over onvoldoende oplossing van technische problemen in de woning.

De klacht die nog niet volledig is opgelost werd slechts eind december ontvangen.

De ongegronde klacht handelt over een probleem dat bij controle niet kan worden 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?

Er is voortdurend aandacht voor de kwalitatieve controle op de technische onderhoudswerken aan de woningen.

Dit is een continu proces dat niet naar aanleiding van een beperkt aantal klachten wordt bijgestuurd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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](#)

KLACHTENOVERZICHT 2009

NR	DATUM	PROJECTNAAM	NAAM & ADRES	MELDINGSWIJZE	DOORVERWEZEN NAAR	DATUM	OMSCHRIJVING	AKTIE	STATUS	DATUM OK
	20/12/2007							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 plaats gaan zou alles opgelost zijn.	opgelost	14/01/2008
	6/02/2008			brief	Ben	7/02/2008	*krassen in traprede *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 opgelost	12/08/2008 12/08/2008 18/09/2008
	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.			
	18/08/2009			brief	Ben	18/08/2009	Zelfde brief van 27/01/2009 wordt ontvangen	ARCO terug telefonisch verwittigd dat aannemers niet verder kunnen tussenkomen gezien de koper niet		

						akkoord ging in het verleden met aanpassing van de trap. Wilde een volledig nieuwe trap. Probleem met deuren is geen probleem maar dient zo uitgevoerd te worden in het kader van de EPB-regeling. Chauffage werd door aannemer opgelost.			
2	29/10/2009		brief	Ben	diverse data	Koper stuurt aangetekende brief dat hij persoonlijk een afspraak had met aannemer BBC voor oplossen van volgende problemen. Maar aannemer kwam niet. 1)voegband garage komt los 2)betonvloer is niet proper en moet gereinigd worden 3)hoekstenen dienen opgestopt te worden 4)bekabeling elek. Is warboel 5)hoekstenen woning vertonen ander kleur 6) afsluiting tuin staat niet recht.	BBC werd daags nadien telefonisch gecontacteerd. Projectleider heeft de firma verlaten en iemand anders zal de zaak behartigen. Vroegere projectleider heeft opdracht niet doorgegeven aan de nieuwe. Projectleider heeft telefonisch bevestigd dat hij afspraak heeft gemaakt Betreffende: 1) werd nooit eerder gemeld 2) heeft daaromtrent nooit klacht ingediend. 4) nooit opmerking over gemaakt 5) na waterinfiltratie werden hoekstenen verwijderd en nadien hermetst. kleurverschil is minimaal en zal automatisch zijn kleur weer aannemen. 6) Destijds is deze vastgezet geweest maar nu terug schuin. Aannemer zal zien wat hij kan oplossen en wat aanvaardbaar blijkt voor aanpassing.	IN ACTIEVE TOESTAND	
3			brief	Ben	15/11/2009	Woning aangekocht op 25 juni 2009. Bij overdracht werden opmerkingen genoteerd en doorgegeven aan aannemer. Mail koper met diverse extra klachten 1) komen snacht wakker van wind in huis 2)ventilatioosters draaien in beide kanten 3)muren niet goed geïsoleerd 4) Muren met burens te dun 5)profiel dakgoot ontbreekt 6)voordeur sluit niet goed 7)er ontbreekt een dubbel stopcontact 8)krassen in ruiten 9)onaangename geur op zolder 10)weinig druk op kraan 11)roeste plekken op chauffage 12)slot van velux werkt niet 13)waar de boiler staat op zolder kan je hand geven aan de burens 14)garagepoort sluit moeilijk 15)ventilatioosters maken lawaai 16)vuile plek op slaapkamerdeur geschilderd te worden. 17)brokje uit tegel van garage 18)brokje uit arduinsteen 19) schade aan keermuur	aannemer zal punten oplossen die aanvaardbaar zijn binnen aanvaardbare termijn. 1) NVT na onderzoek: woning cfr EPB 2)NVT is niet waar 3) NVT cfr EPB 4)NVT muren zijn 30cm (2x14 + isol.) 5)wordt opgelost door aannemer 6)wordt opgelost 7)NVT was niet voorzien in dossier 8) wordt opgelost 9)NVT: koper moet verluchting gebruiken 10) doorstroomsysteem: als iemand doucht verminderd de druk op andere kranen een weinig. 11)NVT bij overdracht nihil. Kopers hebben chauffages afgenomen en op elkaar gelegd. Beschadigingen met gevolg. 12)wordt opgelost 13) onmogelijk: muur van 2x14cm + isolatie ertussen. 14) wordt opgelost 15) Normaal het zijn motortjes. 16) Deze deuren dienen door de koper 17)wordt opgelost 18)wordt opgelost 19) wordt opgelost	ACTIEF	
	26/11/2009				26/11/2009	Brief met zelfde opmerkingen als mail: Aannemer is geweest maar heeft niet alle	aannemer gecontacteerd: onderaannemers zijn verwittigd en nemen	ACTIEF	

					punten opgelost. Diverse onderaannemers dienen nog specifieke punten op te lossen.	contact op met koper om af te spreken.		
4			Brief	Ben	30/11/2009	Eigenaar schrijft brief dat bepaalde punten nog niet zijn opgelost 1) vochtplek aan plafond living 2) raam gebarsten aan achterdeur 3) afvoerbuis dakgoot beschadigd 4) deuren gaan WEER niet meer dicht. Jullie hebben die al eens afgeregeld.	op 30/11/2009 onmiddellijk aannemer verwittigd 1) eerste melding van het feit 2) raam werd reeds opgemeten terwijl eigenaars niet thuis waren. Aannemer schrijnwerken zal afspraak maken met eigenaar. Ruit in productie 3) 2 afleiders werden destijds vernieuwd waarin een deuk zat. Deze is waarschijnlijk nieuw? Voordeel van de twijfel. Aannemer lost dit op. 4) Deuren zullen nogmaals worden bijgeregeld.	ALLES WORDT OPGELOST NA 1 JANUARI EIGENAAR werd gecontacteerd door aannemer.
					21/12/2009	Aangetekende brief idem van 30/11/2009 met vermelding dat ik op zijn vorig schrijven niet reageer en dat aannemer nog altijd niet is gekomen.	OP 30/11/2009 mail ik naar de koper dat de aannemer is verwittigd en alles zal oplossen eerste week 2010 Ik vermeld naar mijn mail van 30/11/2009 Zelf neemt hij altijd per mail contact met op maar weigert mijn mails te lezen.	
5			brief	ben	8/10/2009	Brief van ombudsdienst diverse klachten 1) betonverharding voor en achter de woning van geen enkel nut. Zal kapot springen 2) isolatiemateriaal rond bad niet mooi. We hebben het verwijderd. Afvoer was niet aangesloten. 3) Kranen niet correct bevestigd. Los 4) Ventilatie werkt niet 5) stopcontacten merk BERKER. Koper heeft elctr. Rolluik bevestigd maar zegt dat schakelaars van dat merk niet bestaan voor Rolluik Ze zeggen dat schakelaars gebroken waren 6) Zekeringskast is niet correct. 7) openstaande punten overdracht 8) Aanleg distributie. Volgens koper geen overdracht geweest en kan er niet aangesloten worden. 9) Kopers melden dat aannemer is langsgeweest maar bijna niets heeft opgelost.	Die klachten werden reeds doorgegeven aan aannemer. Althans deze die gegrond waren. 1) Wel van nut: ze is waterdoorlatend 2) Isolatiemateriaal dient betegeld te worden door de koper. Aansluiting werd nagezien voor bevestigen isolatie. Incorrect. 3) Kon nagezien worden maar ze hebben andere aannemer werken laten uitvoeren 4) doorgegeven aan aannemer 5) werd telefonisch gemeld. Eigenaars werden in het bezit gesteld van adres waar ze deze schakelaars konden vinden. Berker is Courant merk. Hebben toch alle schakelaars vervangen door ander merk. Eigen beslissing. Schakelaars werden gebroken bij afname door koper. Bij overdracht was alles OK 6) zekeringkast cfr anders zou er geen aansluiting geweest zijn. KEURING 7) overgemaakt aan aannemer die afspraak heeft gemaakt. 8) Klant dient zich bij correcte dienst aan te bieden. Alle aansluitingen zijn gebeurd door Telenet vanaf de kastjes naar de binnengebrachte kabel. Kopers dienen enkel een ABONNEMENT af te sluiten. Andere bewoners hebben dit ook gedaan zonder probleem. Kopers melden in de brief dat wij van onzentwege een vergetelheid hebben gedaan en dat wij dat zelf hebben gezegd. DIT IS NIET WAAR. Alles werd correct afgehandeld zoals bij ieder project. Andere bewoners hebben geen probleem tot aansluiting.	BEPAAALDE PUNTEN OPGELOST TECHNIEKEN ZIJN IN ACTIEVE TOESTAND OP DATUM VAN 15 DECEMBER AFSPRAKEN LIGGEN VAST

						<p>9) Ik heb telefonisch contact gehad en gemeld aan de kopers dat de aannemer bouwwerken zou langsgaan. Voor de specifieke punten van elektro en/of sanitair zijn dit andere aannemers die op hun beurt een afspraak maken. Alle punten werden overgemaakt aan de betrokken aannemers.</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

CIJFERGEGEVENS 2009

CIJFERGEGEVENS 2009

NR	AANTAL KLACHTEN	DAGEN TUSSEN KLACHT & ANTWOORD		AANTAL ONONTVANKELIJKE KLACHTEN									AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN						Niet correcte beslissing	
		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 ongegrond	Geen belang	Anoniem	Beleid en regelgeving	Aantal ontvan kelijke klachten	VOLGENS GEGRONDHEID			GEGRONDE & DEELS GEGRONDE VOLGENS OPLOSSING			
														Gegronde	Deels gegronde	ongegronde	Opgelost	Deels opgelost		Onopgelost
01	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02	6	6	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	0	
03	19	19	0	11	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0	2	9	0	
04	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	1	0	0	0	4	0	
05	9	9	0	6	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	
06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOT.	41	41	0	25	0	0	0	0	0	0	0	16	14	2	0	0	5	13	0	

CIJFERGEGEVENS 2009

MBUDSNORMEN VEREENVOUDIGDE LIJST					KLACHTEN VOLGENS DRAGER					KLACHTEN VOLGENS KANAAL				
Te lange behandel termijn	Ontoereikend informatiever strekking	Onvoldoende bereikbaarhei d	Onheuse bejegening	Andere	Brief	Mail	Telefoon	Fax	bezoek	Recht- streeks van burger	Via kabinet	Via Vlaamse Ombuds dienst	Via georgani seerd middenveld	Andere kanalen
0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0
0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0
0	0	0	0	0	19	19	0	0	0	19	0	0	0	0
0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0
0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9	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	41	19	0	0	0	29	0	9	3	0

Vragenlijst voor het verslag 2009 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:
ZUID - WEST - VLAAMSE SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	41

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 - 45 dagen	41
	meer dan 45 dagen	0
	gemiddelde	0

Aantal onontvankelijke klachten	25
--	-----------

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:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
		0

Aantal ontvankelijke klachten	16
--------------------------------------	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond:	14
	Deels gegrond:	2
	Ongegrond	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost:	6
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

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:	41
	Mail:	19
	Telefoon:	0
	Fax:	0
	Bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	29
	Via kabinet:	0
	Via Vlaamse ombudsdienst:	9
	Via georganiseerd middenveld:	3
	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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij, Damkaai 5 bus 1, 8500 KORTRIJK

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:	1,63

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:	1
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	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:	0
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
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:	8
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	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.

Technische klacht t.l.v. aannemer		
Aantal klachten in deze categorie volgens mate van gegrondheid	Gegrond:	1
	Deels gegrond:	0
	Ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	Opgelost:	1
	Deels opgelost:	0
	onopgelost:	0
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:		
Ombudsnorm		Aantal
Niet-correcte beslissing:		0
Te lange behandeltermijn:		1
Ontoereikende informatieverstrekking:		0
Onvoldoende bereikbaarheid:		0
Onheuse bejegening:		0
Andere:		0

Technische klacht t.l.v. verhuurder		
Aantal klachten in deze categorie volgens mate van gegrondheid	Gegrond:	5
	Deels gegrond:	1
	Ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	Opgelost:	5
	Deels opgelost:	1
	Onopgelost:	0
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:		
Ombudsnorm		Aantal
Niet-correcte beslissing:		0
Te lange behandeltermijn:		2
Ontoereikende informatieverstrekking:		0
Onvoldoende bereikbaarheid:		0
Onheuse bejegening:		0
Andere:		4

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

11	01/01/2009	Technisch	Brief	NATHALIE	Technische klacht t.l.v. verhuurder	RENAAT	Ontvankelijk
Klacht gaat over							
00 03 01 00 01 066							
Repliek							
klacht wordt bevestigd en behandeld							
Nieuwe werkbon							
Ten laste van							
zwh							
Status klacht							
klacht is afgehandeld							
Acties							
Datum							
Actie							
Wijze contact							
Doorgegeven aan							
Verantwoordelijke							
Commentaar							
14/01/2009							
externe klachtenbehandeling							
fax							
RENAAT							
10/03/2009							
externe klachtenbehandeling							
fax							
RENAAT							
12/03/2009							
externe klachtenbehandeling							
fax							
RENAAT							
16/06/2009							
externe klachtenbehandeling							
fax							
RENAAT							
05/01/2009							
externe klachtenbehandeling							
brief							
ontvangstmelding							

00 02 09 00 10 010 -

Repliek	Nieuwe werkbond	Ten laste van	Status klacht
klacht wordt bevestigd en behandeld		zwh	klacht is afgehandeld

Acties

Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar
09/03/2009	externe klachtenbehandeling	fax			Werkbon 4672 ivm herstellen leidingb 10/04/2009
11/03/2009	externe klachtenbehandeling	fax			werkbon 4682 ivm renovatie na breuk
11/03/2009	externe klachtenbehandeling	brief			ontvangstmelding

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet van Geert Bourgeois viceminister-president van de Vlaamse regering
Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	74

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

Alle klachten waren **ontvankelijk** omdat de behandeling en de afweging over **ontvankelijkheid** de verantwoordelijkheid van de betrokken entiteit zijn.

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:	80%
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	20%

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:	65
	mail:	9
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	74
	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.

Niet alle 'klachten' konden als dusdanig gecatalogeerd worden, ofwel wegens ontbreken van de gepaste terminologie, ofwel wegens de aard van de brief of e-mail.

Niettemin werden deze allemaal als klachten afgehandeld door de betrokken entiteiten.

Ongegronde klachten hebben vooral betrekking op de inhoud die in heel wat gevallen kan beschouwd worden als het ventileren van ongenoegen of het aankaarten van persoonlijke situaties.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het overgrote deel van de klachten waren bestemd voor het beleidsdomein ABB (Agentschap Binnenlands Bestuur) en werden verder door hen behandeld.

Ook de andere klachten werden door de 'klachtendienst' van de respectieve entiteit behandeld.

Het kabinet zelf heeft geen klachten 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet van de Minister-president

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Bevoegdheid MP : 1	
Bevoegdheid landbouw : 1	

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

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

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

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

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

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

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

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

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

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	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.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet Freya Van den Bossche

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	320
Wonen:	320
Energie:	0
Soc. Economie:	0
Steden:	0

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20 dagen
	meer dan 45 dagen:	2%
	gemiddelde:	20 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:	320
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	20
	deels gegrond:	300
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	20
	Onopgelost: niet tegemoet kunnen komen aan de klacht, wel toegelicht waarom:	300 (renovatiepemie)

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	80%
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	20%
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:	80%
	telefoon:	5%
	fax:	/
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10%
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	80%
	via georganiseerd middenveld:	5%
	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.

Klachten behandelen vooral de wijzigingen in regelgeving van de renovatiepremie

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Elk klacht kreeg een inhoudelijk antwoord van de minister met een toelichting waarom de nieuwe regelgeving renovatiepremie werd ingevoerd. Elk mail kreeg daarom een antwoord.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: kabinet Muylers

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:	

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1 klacht m.b.t. beleidsdomein RO. Klacht is nog in behandeling

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

/

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

/

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

- Klacht komt binnen en wordt geregistreerd;
- Er wordt input gevraagd aan de administratie;
- Op basis van de ingewonnen informatie wordt een antwoord opgesteld en verstrekt.

Suggesties?

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

/

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet van de viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding

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:	11 dagen

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

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

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	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:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	2
	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:

- Subsidievraag: onontvankelijk
- Klachtenprocedure: ontvankelijk

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Het aantal klachten over het kabinet van de viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding is relatief laag.

De twee klachten die binnenkwamen, gingen over procedures en werden binnen een korte termijn 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?

/

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur Joke Schauvliege

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Het betreft twee klachten voor de bevoegdheid Cultuur

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:	
	ongegrond:	

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:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

** Voor de twee klachten die het kabinet Schauvliege bereikten via de Ombudsdienst is het niet zo eenduidig te zeggen of ze al dan niet gegrond zijn en onder welke ombudsnorm ze vallen. Dit is naar bestvermogen ingevuld.*

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:	1
	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.

Zie volgende vraag, aub.

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

1) Klacht via de ombudsman van dhr. Luc De Backer tegen de administratie. Het ging om een subsidieaanvraag waarvoor hij met het vorig kabinet van de minister van Cultuur correspondentie gevoerd had. Het dossier was bij de administratie bekend onder verschillende namen, wat de moeilijkheden om het terug te vinden verklaart. Het subsidiedossier wordt behandeld door de administratie, kabinet Schauvliege zal daarin niet tussenkomen, ook als aan betrokkene eventueel door het vorige kabinet Cultuur iets zou beloofd zijn (mails heeft dhr. De Backer niet willen opsturen)

2) Telefonische klacht bij de ombudsman van dhr. Roger Van Daele ivm vergoeding van vzw die niet betaald werd. Voorafgaand aan de telefonische klacht bij de ombudsman nam dhr. Van Daele al vele malen contact op met het kabinet. Wij vroegen hem telkens om documenten over te maken, maar er blijkt niets op papier te zijn. Kan dus niet opgelost worden door het kabinet.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 kabinet Schauvliege probeert op vragen van burgers op een correct manier binnen een redelijke termijn te antwoorden, zonder verkeerde verwachtingen te wekken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

Het kabinet Schauvliege was nieuw, in werking sinds 13 juli 2009. Klachten via de ombudsman worden onderzocht en beantwoord, net zoals klachten die ons rechtstreeks bereiken. De klachten die ons rechtstreeks bereiken, kunnen wij wegens de krappe bezetting van het kabinet niet uitvoering registreren, maar betrokkenen krijgen wel een antwoord dat bewaard blijft.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet Vlaams minister Hilde Crevits

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	3
	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:	4
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

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

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten:
→ 4 gegronde klachten
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten:
→ opgeloste klachten: 1 (bereikbaarheid kabinet)
→ onopgeloste klachten: 3 (te lange behandeltermijn)
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
→ Ombudsnorm bereikbaarheid: 1
→ Ombudsnorm behandeltermijn: 3

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Indien er voor een klacht extra informatie nodig is, wordt deze via kabinetsnota overgemaakt aan de administratie. Hierdoor kan de behandelingstermijn langer dan vooropgesteld zijn. Bij de grote meerderheid van de gestelde vragen wordt er echter wel een antwoord gegeven binnen de vooropgestelde termijn.

Een klacht die op het kabinet zelf kan afgehandeld worden, wordt vanzelfsprekend door één van de kabinetsmedewerkers opgelost. De medewerker neemt dan contact op met de indiener van de 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?

Extra aandacht voor de behandelingstermijn van vragen om klachten te voorkomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: kabinet minister van Onderwijs, Jeugd Gelijke Kansen en Brussel, Pascal Smet:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Onderwijs	2
Jeugd	0
Gelijke Kansen	0
Brussel	0

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	35

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:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

2 gegronde klachten over het onderwijsbeleid

1 klacht is opgelost, 1 klacht gaat over de KULeuven en wordt nog nader onderzocht

3. Klachtenbeeld 2009

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

Wij kregen slechts 2 klachten. Dat 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 1 geval is de redelijke behandeltermijn overschreden. Dit komt omdat dit een ingewikkelde procedure is met de KULeuven. We hebben wel regelmatig contact met de persoon in kwestie.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 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](#)