

Rapporten

Eerstelijnsklachtenbehandeling

2010

Hier vindt u de volledige tekst van alle Rapporten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling van 2010, zoals wij die toegestuurd gekregen hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan de eerstelijnsklachtenbehandelaars een [vragenlijst](#) gestuurd op basis waarvan zij hun rapport 2010 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)

[departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid](#)

Bestuurszaken (BZ)

[Vlaams ministerie van Bestuurszaken](#)

Financiën en Begroting (FB)

[Financiën en Begroting](#)

Internationaal Vlaanderen (IV)

[Toerisme Vlaanderen](#)

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

[Vlaams Agentschap voor Internationale Samenwerking \(VAIS\)](#)

Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI)

[afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid](#)

[departement Economie, Wetenschap en Innovatie](#)

[IWT-Vlaanderen](#)



Onderwijs en Vorming (OV)

[Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming](#)
[GO! Onderwijs](#)
[UGent](#)

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

[agentschap Jongerenwelzijn](#)
[agentschap Zorginspectie](#)
[departement WVG](#)
[Kind en Gezin](#)
[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](#)
[Vlaamse Opera](#)
[VRT - De Vlaamse Radio- en Televisieomroep - deel 1](#)
[VRT - De Vlaamse Radio- en Televisieomroep - deel 2](#)

Werk en Sociale Economie (WSE)

[departement Werk en Sociale Economie](#)
[ESF-Agentschap vzw - deel 1](#)
[ESF-Agentschap vzw - deel 2](#)
[Syntra Vlaanderen](#)
[VDAB - Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding](#)
[Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie](#)

Landbouw en Visserij (LV)

[Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek \(ILVO\)](#)
[VLAM](#)

Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE)

[agentschap voor Natuur en Bos](#)
[Aquafin - deel 1](#)
[Aquafin - deel 2](#)
[Aquafin - deel 3](#)
[Aquafin - deel 4](#)
[departement Leefmilieu, Natuur en Energie](#)
[OVAM - Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij - deel 1](#)
[OVAM - Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij - deel 2](#)
[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 Beleid, Mobiliteit en Verkeersveiligheid](#)
[afdeling Juridische Dienstverlening](#)
[agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust](#)
[agentschap Wegen en Verkeer - deel 1](#)
[agentschap Wegen en Verkeer - deel 2](#)



[BAM - deel 1](#)
[BAM - deel 2](#)
[De Lijn - deel 1](#)
[De Lijn - deel 2](#)
[De Lijn - deel 3](#)
[De Scheepvaart](#)
[Internationale Luchthaven Antwerpen](#)
[Internationale Luchthaven Oostende-Brugge](#)
[Verkeerscentrum](#)
[Waterwegen en Zeekanaal](#)

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO)

[agentschap Inspectie RWO](#)
[departement RWO](#)
[Ruimte en Erfgoed](#)
[Ruimte en Erfgoed - afdeling Oost-Vlaanderen](#)
[Wonen-Vlaanderen](#)
[VMSW - Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen](#)

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

[ABC](#)
[Bouwmaatschappij De Noorderkempen](#)
[Bouwmaatschappij van Temse](#)
[Brugse Maatschappij voor Huisvesting](#)
[Cordium](#)
[C.V. voor Huisvesting - gewest Aalst](#)
[De Ark](#)
[De Gelukkige Haard](#)
[De Gentse Haard - deel 1](#)
[De Goede Werkmanswoning](#)
[De Heibloem](#)
[De Ideale Woning](#)
[De Leie](#)
[De Mandel](#)
[De Mandelbeek](#)
[De Mechelse Goedkope Woning](#)
[De Nieuwe Haard](#)
[De Oostendse Haard](#)
[De Vlashaard](#)
[De Voorkempen](#)
[De Zonnige Woonst](#)
[Deinse Sociale Bouwmaatschappij](#)
[Dendermondse Volkswoningen](#)
[Dewaco Werkerswelzijn](#)
[Dijledal](#)
[Eigen Dak](#)
[Eigen Gift Eigen Hulp](#)
[Eigen Haard - Herentals - deel 1](#)
[Eigen Haard - Zwevegem - deel 1](#)
[Eigen Haard - Zwevegem - deel 2](#)
[Eigen Woning](#)
[Elk Zijn Dak & Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen](#)
[Elk Zijn Huis](#)
[Geelse Huisvesting](#)
[Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en omstreken](#)

[Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting - deel 1](#)
[Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting - deel 2](#)
[Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen Sint-Gillis-Waas](#)
[Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw](#)
[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](#)
[Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting](#)
[Kempisch Tehuis](#)
[Klein Brabant](#)
[Kleine Landeigendom Tongeren](#)
[Landwaarts - deel 1](#)
[Lierse Maatschappij voor de Huisvesting](#)
[Maaslands Huis](#)
[Maatschappij voor de Huisvesting Heist-op-den-Berg](#)
[Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen & Elk Zijn Dak](#)
[Merelbeekse Sociale Woningen](#)
[Mijn Huis](#)
[Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting](#)
[Nieuw Dak](#)
[Nieuw Sint-Truiden](#)
[Ninove Welzijn](#)
[Ons Dak](#)
[Ons Onderdak](#)
[Providentia](#)
[Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting - Willebroek](#)
[Samenwerkende Bouwmaatschappij voor Goedkope Woningen](#)
[Sociaal Wonen Arro Leuven - Koopverrichtingen](#)
[Sociaal Wonen Arro Leuven - Huurwoningen](#)
[Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen](#)
[Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde](#)
[Sociale Bouwmaatschappij voor Schelle](#)
[Sociale Huisvestingsmaatschappij Denderstreek](#)
[Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen](#)
[Sociale Woningen van Landen](#)
['t Heist Best](#)
[Tieltse Bouwmaatschappij](#)
[Tongershuis](#)
[Tuinwijk](#)
[Vivendo](#)
[Volkshaard](#)
[Volkswelzijn](#)
[Volkswoningbouw](#)
[Volkswoningen van Duffel](#)
[Vooruitzien - deel 1](#)
[Waasse Landmaatschappij](#)
[Wonen](#)
[WoninGent](#)
[Woonhaven Antwerpen](#)
[Woonmaatschappij IJzer en Zee](#)

[Woonpunt Zennevallei](#)
[Woonwel](#)
[Zonnige Kempen](#)
[Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij](#)
[Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij](#)

KABINETTEN VAN DE VLAAMSE REGERING

[Minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand](#)
[Minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie](#)
[Minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur](#)
[Minister van Mobiliteit en Openbare Werken](#)
[Minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel](#)
[Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin](#)



Lijst van overheidsdiensten en instellingen die ons mededeelden dat zij in 2010 geen klachten ontvangen of geregistreerd hebben

Afdeling Algemeen Beleid
Afdeling Begroting en Boekhouding
Afdeling Betonstructuren
Afdeling Communicatie/DAR
Afdeling Geotechniek
Afdeling Haven- en Waterbeleid
Afdeling Inspectie Economie
Afdeling Kanselarij/DAR
Afdeling Maritieme Toegang
Afdeling Metaalstructuren
Afdeling Waterbouwkundig Laboratorium
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Agentschap Sociaal Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen
Agentschap voor Landbouw en Visserij
Beroepsinstantie inzake de Passieve Openbaarheid
Departement IV
Departement LV
Fonds Wetenschappelijk Onderzoek Vlaanderen
Hogeschool Gent
Interne Audit van de Vlaamse Administratie
Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde
Management Ondersteunende Diensten/DAR
Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
Staf van de Leidend Ambtenaar/DAR
Stafdienst MOW
Stafdienst van de Vlaamse Regering/DAR
Stedenbouwkundig Beleid
Vlaams Agentschap voor Rekrutering en Selectie (Jobpunt Vlaanderen)
Vlaams Instituut voor het Onroerend Erfgoed
Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek
vzw De Rand

Kabinetten van de Vlaamse Regering

Minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport
Minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding
Minister-president van de Vlaamse Regering & Vlaams minister van Economie, Buitenlands Beleid,
Landbouw en Plattelandsbeleid

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Diest-Uitbreiding

Eigen Haard is Goud Waard-Menen

Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren

Gezellige Woningen

Het Volk

Kleine Landeigendom Zuiderkempen

Ons Dorp



Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid

meer specifiek:

- Stafdienst van de Vlaamse Regering 0 klachten
- Managementondersteunende Diensten 0 klachten
- Staf van de Leidend Ambtenaar 0 klachten
- Afdeling Communicatie 0 klachten
- Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn 12 klachten
- Afdeling Kanselarij 0 klachten

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	8 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	1
---	---

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

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	11
	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:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	

Te lange behandeltermijn:		Afdoende motivering:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	5	Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	2	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Onheuse bejegening:	4	Redelijkheid en evenredigheid:	
Andere:		Correcte bejegening:	
		Actieve dienstverlening:	
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
		Redelijke behandeltermijn:	
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke 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:	6
	fax:	-
	bezoek:	-

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	-
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd	
	andere kanalen: *	2

*Andere kanalen:

- Kafka-meldpunt
- Privacycommissie

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 geringe aantal klachten laat moeilijk toe grote categorieën van klachten te onderscheiden. In feite kwamen drie soorten klachten voor:

- een ontoereikende voorlichting
- een onheuse behandeling door voorlichters
- een moeilijke of niet bereikbaarheid van 1700

Buiten de onontvankelijke klacht, die buiten onze bevoegdheid viel, hebben wij alle klachten als 'gegrond' beschouwd, omdat wij de voorlichting van 1700 op een zo hoog mogelijk niveau willen tillen.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

In verhouding met de iets meer dan 734.000 contacten die het 1700 contactcenter in 2010 behandelde, blijft het aantal van 12 klachten minimaal.

Die klachten sloegen hoofdzakelijk op onze eerder meer gespecialiseerde en meer bevraagde onderwerpen. Zo ging ongeveer de helft van de klachten over de voorlichting over studietoelagen. De andere helft had betrekking op de informatieverstrekking over de KMO-portefeuille, VREG en de Onroerende Voorheffing.

Het merendeel van de klachten had betrekking op een ontoereikende, te vage, onvolledige of zelfs foutieve informatieverstrekking.

Dit hield o.a. in dat de burger niet tevreden was met de gegeven basisinformatie, of geen antwoord kreeg op zijn individuele situatie. In twee gevallen liepen burgers door de ontoereikende infoverstrekking de dienstverlening van de KMO-portefeuille mis.

In de gevallen de burger een schade leed, werd door ons bemiddeld bij de bevoegde entiteit om de fout tegenover de klager recht te trekken.

Ook kwamen wij n.a.v. een klacht tussen bij de betrokken entiteit om een proces of procedure aan te passen tot een eenvoudiger en efficiënter verloop.

De tweede groep klachten ging over een onheuse behandeling door een van onze voorlichters. O.a. werden 'onbeschofte uitspraken' en het niet willen doorschakelen naar een bevoegd persoon aangehaald (wat ook niet kon volgens de gemaakte afspraken met het back-office).

In deze gevallen benaderden wij de klager individueel en boden onze verontschuldigen aan. Daarnaast werd de zaak ook persoonlijk opgenomen met de betrokken voorlichter, eventueel met een extra training.

De derde groep klachten (2) betrof een onvoldoende bereikbaarheid van 1700, bv. het niet opnemen van een telefonisch contact.

De concrete oorzaken van de soms problematische bereikbaarheid van 1700 zijn niet makkelijk te achterhalen. De analyse van de bereikbaarheid over het hele jaar 2010 laat zien dat die bereikbaarheid, naar de door ons gehanteerde normen, niet zo goed was, zo'n 87,38%. De periode waarin de klacht werd geuit, was tekenend. Naar onze analyse was de mindere bereikbaarheid vooral te wijten aan de erg grote toevloed van contactnames voor enkele specifieke thema's, hoofdzakelijk 'studietoelagen', waardoor wij stuitten op de grens van onze opnamecapaciteit.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 aspecten van de 1700-dienstverlening waarnaar de klachten refereerden, m.n. de inhoudelijke informatieverstrekking, een klantvriendelijke houding van onze voorlichters en een vlotte bereikbaarheid, worden dagelijks nauwlettend opgevolgd. Zo worden bijvoorbeeld n.a.v. klachten scripts aangepast, worden specifieke aandachtspunten aan het kwaliteitsbeheer overgemaakt, worden specifieke aandachtspunten toegevoegd aan de opleiding van onze voorlichters, enz. ...

M.a.w., een constante controle op de kwaliteit van de dienstverlening zit ingebed in de interne werkprocessen van de Vlaamse Infolijn. Ook in de toekomst zal dit gebeuren.

Maar gezien het lage aantal klachten in 2010 lijken er zich bij onze dienstverlening globaal gezien geen structurele problemen voor te doen .

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over het klachtenmanagement

**Klachtendienst Bestuurszaken
van het
Vlaams Ministerie van Bestuurszaken**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12 klachten
	meer dan 45 dagen:	3 klachten
	gemiddelde:	25 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	6
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	9
---------------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate	opgelost:	5
	deels opgelost:	

van oplossing	onopgelost:	1
----------------------	-------------	---

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen.

Volledige lijst van de ombudsnormen	
	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:	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	2
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

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

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

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:	9
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten / klachtenbeeld / concrete realisaties en voorstellen

De klachtendienst heeft in 2010 drie gegronde en drie deels gegronde klachten geregistreerd. Vijf ervan konden worden opgelost.

Volgende ombudsnormen werden geschonden: deugdelijke correspondentie (1x), doeltreffende algemene informatieverstrekking (3x), redelijke behandeltermijn (2x).

Drie klachten waren ongegrond.

Zes klachten waren onontvankelijk.

Het aantal officieel door de klachtendienst ontvangen en geregistreerde klachten blijft zoals voorgaande jaren beperkt. Het aantal klachten is wel verdubbeld in vergelijking tot 2009; ter vergelijking: het totaal aantal klachten in 2006 bedroeg 13, in 2007 5 en in 2008 11.

Het aantal onontvankelijke klachten was in 2010 groot doordat de klachtendienst zich in vijf gevallen onbevoegd heeft geacht om de klacht te behandelen.

De klachtendienst is opgericht om klachten over de werking en handelingen van het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken te onderzoeken, namelijk van het Departement Bestuurszaken, het Agentschap voor Overheidspersoneel, het Agentschap voor Binnenlands Bestuur en het Agentschap voor Facilitair Management.

De klachtendienst ontving twee klachten ten laste van de Vlaamse Adviescommissie voor Volksraadplegingen. De adviescommissie is opgericht bij besluit van de Vlaamse Regering van 8 juli 1997. Zij maakt geen deel uit van het organogram van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur. Het feit dat het secretariaat van de adviescommissie volgens artikel 10 van het voornoemd besluit van de Vlaamse Regering wordt waargenomen door een ambtenaar van dat agentschap heeft niet tot gevolg dat de klachtendienst bevoegd is ten aanzien van de adviescommissie.

De klachtendienst is evenmin bevoegd voor de stad Zottegem, de gemeente Sint-Pauwels, de gemeente Malle, het OCMW Tienen of het gemeentelijke samenwerkingsverband Pidpa-HidroRio dat het gemeentelijk rioleringsnet beheert.

De klachten tegen lokale besturen werden wel naar de toezichthoudende overheid, het Agentschap voor Binnenlands Bestuur, doorgestuurd of werden door dat agentschap eveneens ontvangen. Het Agentschap Ruimte en Erfgoed valt evenmin onder de bevoegdheid van de klachtendienst.

Klachten ten aanzien van provincies of de gouverneur zijn evenmin ontvankelijk. Dergelijke klachten worden door het Agentschap voor Binnenlands Bestuur behandeld in het kader van zijn bestuurlijk toezicht op de provincies.

De klachtendienst behandelt alleen klachten over de werking van het Agentschap voor Binnenlands

Bestuur zelf. Een klacht over het achterwege blijven van een antwoord van dit agentschap op een klacht in het kader van zijn bestuurlijk toezicht is dus wel ontvankelijk. Maar de klachtendienst kan zelf geen bestuurlijke toezicht op de provincies uitoefenen en hierbij in de plaats treden van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur. De klachtendienst kan dit agentschap wel aansporen om binnen een redelijke termijn te antwoorden.

Een klacht wordt niet behandeld wanneer ze het door de overheid gevoerde beleid of de regelgeving bekritiseert (zie punt 1.1. in de rondzendbrief VR nr. 20 van 18 maart 2005 betreffende de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement).

Zo werd een klacht over een door de Vlaamse Regering genomen (algemene) beslissing tot principiële betaling van de kinderbijslagen aan de moeder (vanaf 1 juli 2010), voor zover de op dat vlak genomen (algemene) beslissing tot gevolg heeft dat de wettelijke vader voortaan wordt uitgesloten van de kinderbijslag – wat volgens klagers een discriminatie inhoudt – als niet ontvankelijk beschouwd. Dit belet niet dat de bevoegde overheid wel kennis kan nemen van die klacht en haar beleid als gevolg van die klacht kan bijsturen of wijzigen (als daartoe aanleiding bestaat).

De klacht was wel ontvankelijk in zoverre klagers de Cel Kinderbijslag verweten dat zij uit de informatiebrief die ze hierover hadden ontvangen, niet konden opmaken welke beslissing van de Vlaamse Regering deze nieuwe uitbetalingsregeling had ingevoerd. De brief had minstens een datum kunnen vermelden waarop die beslissing door de Vlaamse Regering werd genomen of de eventuele vindplaats van het desbetreffende reglementair besluit in het Belgisch Staatsblad (als dat besluit al is gepubliceerd).

De klachtendienst stelde de Cel Kinderbijslag voor om de klagers hierover aanvullende inlichtingen te verstrekken.

De klachtendienst heeft de Cel Kinderbijslag voorgesteld om, wanneer zij het formulier P7 ontvangt met aankruising van de rubriek "10. Andere situaties (bv. doctoraat, ziekte, enz)", de betrokken persoon die kinderbijslag ontvangt te contacteren om hem aanvullende toelichting in verband met die "andere situaties" te geven opdat hij in voorkomend geval het nodige doet om zijn recht op kinderbijslag te vrijwaren.

De betrokken persoon ging er immers vanuit dat zijn recht op kinderbijslag behouden bleef in het geval zijn zoon doctoreert, terwijl de reglementering vereist dat een jongere van 18 tot 25 jaar ook ingeschreven is in het hoger onderwijs voor minstens 27 studiepunten om het hele academiejaar kinderbijslag te krijgen.

Een klacht over het door de vzw Sociale Dienst gevoerde beleid in verband met haar tegemoetkoming in de vakantiekosten van het personeel voor 2010 is in principe niet ontvankelijk. De reglementering op dat vlak is een algemene beleidsbeslissing die tot de bevoegdheid van de vzw Sociale Dienst behoort. Zij kan uiteraard wel rekening houden met de grieven in de klacht en haar algemeen beleid op dat vlak ook wijzigen. De klachtendienst kan hierover geen standpunt innemen, ook al voelt de klager zich als alleenstaande door die nieuwe regeling gediscrimineerd.

Uit het onderzoek door de klachtendienst was niet gebleken dat de vzw Sociale Dienst zijn geldende reglementering voor 2010 niet correct zou hebben toegepast op de door de klager ingediende aanvraag voor een tegemoetkoming in de vakantiekosten. De vzw Sociale Dienst bleek zijn reglementering ook tijdig te hebben bekendgemaakt.

Ondanks de inspanningen van de vzw Sociale Dienst om publicatie te geven aan de nieuwe regeling met betrekking tot de tegemoetkoming in sportabonnementen, betreurde de klachtendienst dat deze regeling, die al ingang vond sinds 1 januari 2010, pas bij omzendbrief van 4 maart 2010 werd vastgelegd, terwijl van de entiteiten dan verwacht werd dat zij dit zo spoedig mogelijk aan hun personeel bekend maakten. Bij de uitwerking van de overgangsbepaling voor het refertjaar 2009 die eindigde op 30 april 2010, werd volgens de klachtendienst onvoldoende rekening gehouden met de laattijdige vastlegging van de nieuwe regeling in de omzendbrief van 4 maart 2010 zodat de overgangperiode (i.p.v. 4 maanden) slechts 2 maanden meer telde.

Een persoon klaagde dat zijn e-mails naar enkele generieke mailboxen van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur onbeantwoord waren gebleven. Hij mocht bovendien geen enkele ontvangstbevestiging ontvangen. De tussenkomst van de klachtendienst bij de afdeling Lokale en Provinciale Besturen - Financiën en Personeel heeft ertoe bijgedragen dat de klager uiteindelijk antwoord

mocht ontvangen.

Een inwoner van de stad Maaseik stuurde de gouverneur, in het kader van zijn bestuurlijk toezicht, een klacht met betrekking tot een gemeenteraadsbesluit van de stad tot toekenning van een belastingvermindering voor het dienstjaar 2008 op de lokale belasting op onbewoonde of onbewoonbaar verklaarde woningen. De afdeling Limburg bij het Agentschap voor Binnenlands Bestuur informeerde bij de stad naar het betrokken dossier. De gebruikelijke standaardprocedure houdt bij dergelijke vraag om inlichtingen in dat de identiteit van de klager en zijn klachtbrief niet worden meegedeeld.

De stad Maaseik had de afdeling Limburg echter verzocht om met toepassing van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur een afschrift van die klacht te ontvangen. Aan dit verzoek werd conform dat decreet gunstig gevolg gegeven, waardoor de stad ook integraal kennis kon nemen van de ingediende klacht. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de stad Maaseik zelf, die volgens de klachtendienst op wettelijke wijze een afschrift van de klacht had ontvangen, om te oordelen of zij aan dat afschrift verdere verspreiding geeft of niet. De afdeling Limburg kon hier geen onzorgvuldigheid ten laste worden gelegd.

Een andere klacht betrof de wijze waarop het Agentschap voor Binnenlands Bestuur had geantwoord op een brief van een klager met betrekking tot het huisnummer dat de gemeente Balen weigerde aan zijn weekendverblijf toe te kennen. Het antwoord van het agentschap kwam erop neer dat het met betrekking tot die problematiek niet kon tussenkomen bij de gemeente. Het agentschap oordeelde dat het al of niet toekennen van huisnummers tot de autonomie van de gemeente behoort. De weigering van de gemeente om een weekendverblijf een huisnummer toe te kennen, bleek volgens het agentschap evenmin strijdig te zijn met enige wettelijke bepaling. Het agentschap erkende wel dat huisnummers nuttig zijn voor het optreden van hulpdiensten, maar administratieve onderrichtingen hierover houden alleen een aanbeveling in. Het behoort echter aan de gemeente zelf om hierover een beleid te voeren. Volgens de klachtendienst had het Agentschap voor Binnenlands Bestuur, in het kader van zijn beperkte bevoegdheden en de autonomie van de gemeenten op dat gebied, correct gehandeld.

Een klager diende onredelijk lang te wachten op het antwoord van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur op zijn klacht over de website van de provincie Vlaams-Brabant, die volgens hem "misleidende informatie" over de gemeentelijke administratieve sancties bevat, terwijl zijn kritiek gemakkelijk door de toezichthoudende overheid op zicht van die website zelf kon worden beoordeeld.

De toezichthoudende overheid had de klager niet (regelmatig) op de hoogte gebracht van de voortgang van de behandeling van zijn klacht, zoals artikel 250 van het Provinciedecreet voorschrijft.

Na herhaald aandringen van de klachtendienst heeft klager uiteindelijk antwoord ontvangen.

Een woning werd beschadigd door de slechte staat van de weg N416 te Wichelen. De afdeling Wegen en Verkeer verzocht de afdeling Gebouwen om een vaststellingsverslag over die schade. Omdat hieraan geen gevolg werd gegeven, stuurde de afdeling Wegen en Verkeer een herinnering waarop geen reactie kwam. De eigenaars van deze woning dienden hierop zelf klacht in bij de klachtendienst die er spijtig genoeg niet in slaagde om van de afdeling Gebouwen, die allerlei redenen opgaf waarom zij op dat verzoek niet kon ingaan, haar medewerking te verkrijgen tot het opstellen van zo'n expertiseverslag.

3. Procedure van de klachtenbehandeling

Er werden in 2010 geen wijzigingen in de klachtenprocedure aangebracht.

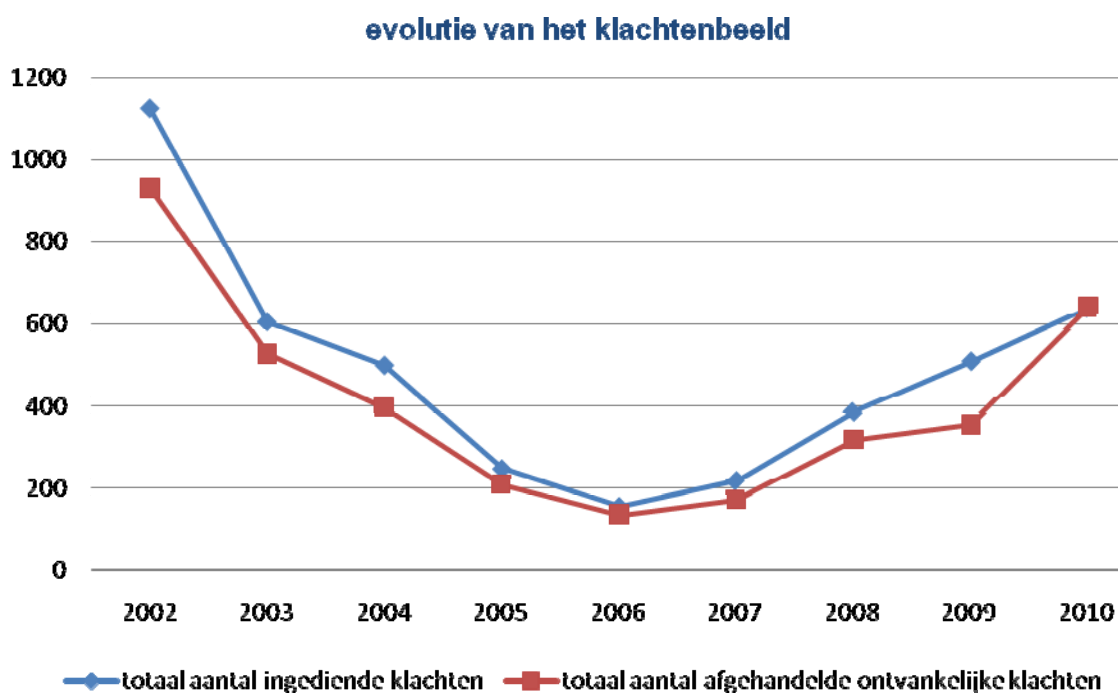
Vincent Laevens
Klachtenbehandelaar

Klachtendienst Bestuurszaken
Boudewijnlaan 30 bus 35
1000 Brussel



Departement van Financiën en Begroting
Koning Albert II laan 19
1210 Brussel
Klachtendienst Financiën

Jaarverslag werkjaar 2010 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën



Inhoudsopgave

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	Ontvangst	8
4.1.2	Onderzoek	8
4.1.3	Afhandeling	8
4.1.4	Rapportering	8
5	ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR 2010 . 10	
5.1	INGEDIENDE KLACHTEN	10
5.2	AFGEHANDELDE KLACHTEN	12
5.2.1	Algemeen	12
5.2.2	Onontvankelijke klachten	13
5.2.3	Ontvankelijke klachten	14
6	EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR	16
6.1	LEEGSTANDHEFFING BEDRIJFSRUIMTEN	16
6.2	HEFFING LEEGSTAND EN VERKROTING VAN WONINGEN EN/OF GEBOUWEN	17
6.3	ONROERENDE VOORHEFFING	20
6.4	REGISTRATIERECHTEN	32
6.5	SUCCESSIERECHTEN	32
6.6	CENTRALE INVORDERINGSCEL	32
6.7	DIENST DERDENGESCHILLEN	32
6.8	VERKEERSBELASTING	33
6.9	ANDERE	33
7	WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?	34
7.1	WERKING KLACHTDIENST	34
7.2	NATRAJECT AANBEVELINGEN 2009 VAN DE KLACHTDIENST	34
7.3	AANBEVELINGEN 2010 VAN DE KLACHTDIENST	36
7.4	NATRAJECT AANBEVELINGEN 2009 VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST	37
8	WELKE CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING EN/OF VERANDERING ZIJN ER GEPLAND?	40
8.1	ALGEMEEN	40
8.2	PLANBATENHEFFING	40
8.3	VERKEERSBELASTING	41
9	TOT SLOT	43

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 referte SG/JUR/01/231 aan de directeurs-generaal en de afdelingshoofden in het departement Algemene Zaken en Financiën - AZF betreffende het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van 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

Els Moens, adjunct van de directeur, els.moens@fb.vlaanderen.be, klachtenbehandelaar.
 Charlotte Delrue, deskundige, charlotte.delrue@fb.vlaanderen.be, klachtenbehandelaar.
 Wim Deldime, directeur, wim.deldime@fb.vlaanderen.be, klachtencoördinator.

E-mail: klachtendienst.financien@vlaanderen.be

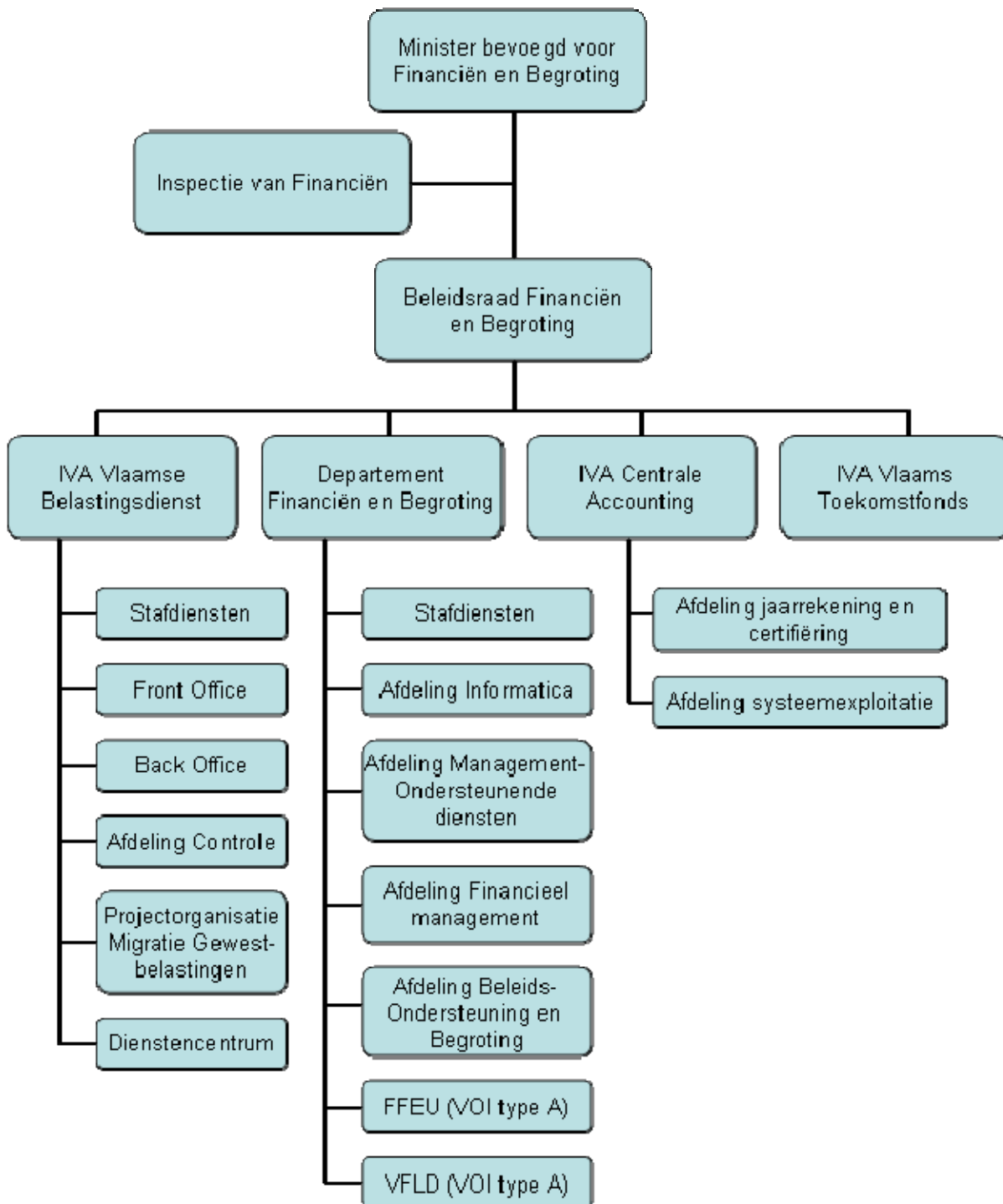
1.3 Situering Klachtendienst Financiën

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 het 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 Beleidsondersteuning en Begroting. Dit waarborgt de onafhankelijkheid 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 2010 tot en met 31 december 2010.

Op 1 januari 2010 stonden nog 99 klachten open (98 over de onroerende voorheffing en 1 over de leegstandsheffing bedrijfsruimten).

Op 31 december 2010 waren nog 23 klachten in behandeling (22 over de onroerende voorheffing en 1 over de leegstandsheffing woningen).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2010)	Totaal	639
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2010)	Ontvankelijk	75
	Onontvankelijk	640
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3.5) (afgehandeld in 2010)	Al eerder klacht ingediend	3
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	0
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	68
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	1
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2010)	Brief	116
	E-mail	292
	Telefoon	113
	Fax	2
	Mondeling	0
	Klachtenformulier	116
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2010)	Rechtstreeks van burger	507
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	104
	Via georganiseerd middenveld	9
	Andere kanalen	18

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 2010)	Gemiddelde	0,8
	Mediaan	0,0
	0-10 dagen	715
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2010)	Gemiddelde	38,4
	Mediaan	41
	0-20 dagen	186
	21-45 dagen	260
	46-90 dagen	264
	>90 dagen	5
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2010)	Gegrond	177
	Deels gegrond	86
	Ongegrond	377
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2010)	Opgelost	238
	Deels opgelost	25
	Onopgelost	0
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2010)	Niet-correcte beslissing	29
	Te lange behandeltermijn	152
	Ontoereikende informatieverstrekking	26
	Onvoldoende bereikbaarheid	14
	Onheuse bejegening	0
	Andere	42

3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Aantal klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2010)		Aantallen								
	Verkeersbelasting (VB)	7								
	Leegstand bedrijfsruimten (LB)	6								
	Leegstand woningen (LW)	26								
	Onroerende voorheffing (OV)	536								
	Centrale invorderingscel (CIC)	3								
	Registratierechten (RR)	0								
	Successierechten (SR)	0								
	Dienst derdengeschillen (DDG)	0								
	Andere (AND)	61								
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	LW	OV	RR	SR	CIC	DDG	AND
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2010)	Gegrond	0	2	3	172	0	0	0	0	0
	Deels gegrond	0	1	0	85	0	0	0	0	0
	Ongegrond	2	4	19	348	0	0	3	0	1
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	LW	OV	RR	SR	CIC	DDG	AND
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	0	3	3	232	0	0	0	0	0
	Deels opgelost	0	0	0	25	0	0	0	0	0
	Niet opgelost	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	LW	OV	RR	SR	CIC	DDG	AND
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	0	1	2	26	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	0	1	1	150	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	0	0	0	26	0	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	14	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	0	1	0	41	0	0	0	0	0

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 Vlaamse Belastingdienst en/of andere entiteiten binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting, Vlaamse Ombudsdienst, 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 de klachtenbehandelaar in overeenstemming met de normen van het klachtendecreet (referentie, sector, drager, personalia, korte inhoud klacht, ontvankelijkheid, opschorting invorderingsprocedure indien noodzakelijk...).
- 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 de klacht binnen deze periode kan worden beantwoord, 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 Vlaamse Belastingdienst.
- Onderzoek in de diepte van de klacht en beoordeling van de te ondernemen stappen al dan niet in overleg met de afdeling Front Office, afdeling Back office, afdeling Controle van de Vlaamse Belastingdienst, Vlaamse infolijn, ... 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, aanslagbiljetten, ...) met een maximaal inwinnen van informatie over het gestelde probleem.

4.1.3 Afhandeling

- Standpuntbepaling op basis van de ingewonnen informatie tijdens het onderzoek.
- Afhandeling van de klacht met maximale motivering en/of informatieverstrekking aan de klager en zo nodig feedback aan derden (o.a. Vlaamse Ombudsdienst, kabinet ...) binnen de 45 dagen.
- Verzending van het antwoord. Desgevallend rechtstreekse telefonische afhandeling van de klacht. Als de klager dit vraagt, kan een schriftelijke bevestiging van het antwoord volgen.
- Aanvulling van de gegevens over het resultaat van de klacht in de databank (al dan niet ontvankelijk/gegrond/opgelost, datum van verzending, ...).
- Als de klacht (deels) gegrond is, volgt een beoordeling volgens de ombudsnormen.
- Nazorg van de klacht (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 Ombudsdienst, maandelijkse rapportering aan het management

en rapportering op ad hoc basis.

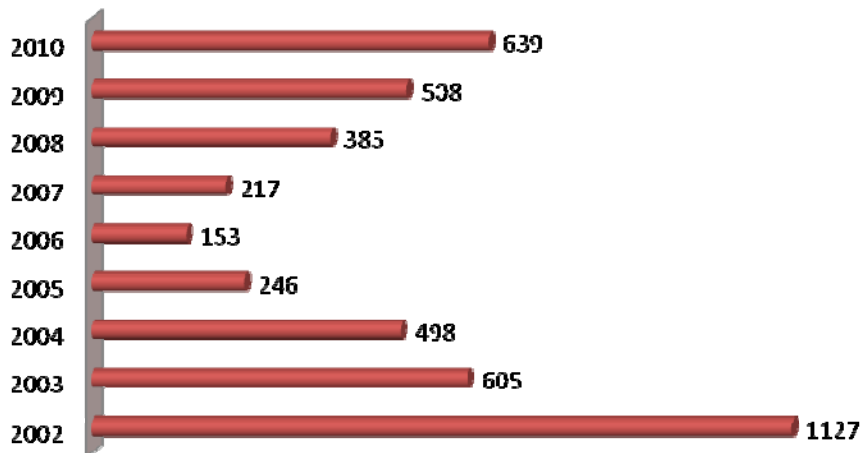
- Systematisch overleg met de afdeling Front Office, afdeling Back office, afdeling Controle van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.

5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar 2010

5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 639 klachten in 2010, hetzij 1/4^{de} méér ten opzichte van 2009.

evolutie aantal ingediende klachten

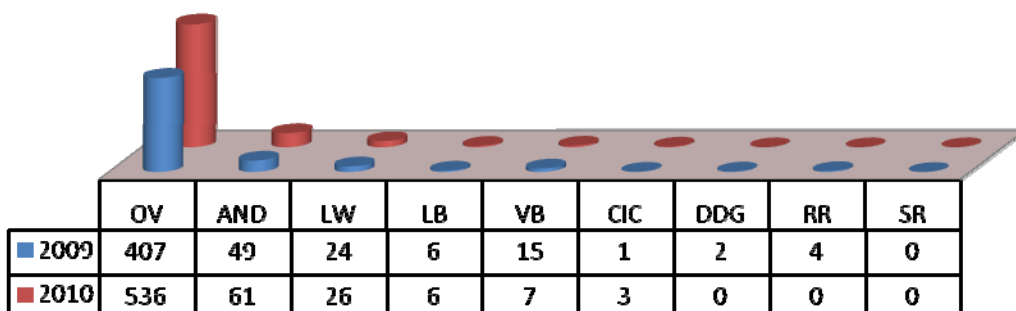


De stijgende lijn, vanaf 2007, zet zich verder in 2010.

- De 639 ingediende klachten kunnen als volgt worden verdeeld: 536 klachten m.b.t. de onroerende voorheffing, 61 klachten over andere materies, 26 klachten leegstandheffing woningen, 7 klachten over de verkeersbelasting, 6 klachten over de leegstandheffing bedrijfsruimten en 3 klachten over de centrale invorderingscel. De klachtendienst ontving geen klachten over de dienst derdengeschillen, de registratierechten en de successierechten.

Onderstaande grafiek maakt de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector in 2009 en 2010:

aantal ingediende klachten volgens sector

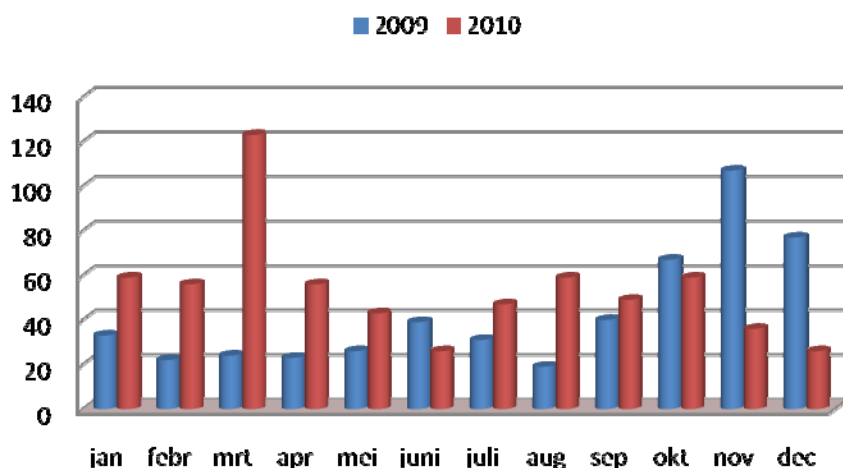


De toename van het aantal ingediende klachten in 2010 is hoofdzakelijk te wijten aan een stijging van het aantal klachten over de onroerende voorheffing.

- Vergeleken met 2009 lag het aantal klachten in het eerste kwartaal 2010 zeer hoog. Ook in de maanden april tot en met september ontvingen we doorgaans meer klachten dan in dezelfde periode 2009. Enkel in het laatste kwartaal werden minder klachten geregistreerd.

De piek in maart 2010 is toe te schrijven aan de verzending van herinneringen onroerende voorheffing op 8 februari 2010, gevolgd door de toezending van aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor de aanslagjaren 2008 en 2009, respectievelijk op 23 februari 2010 en op 2 maart 2010.

aantal ingediende klachten per maand

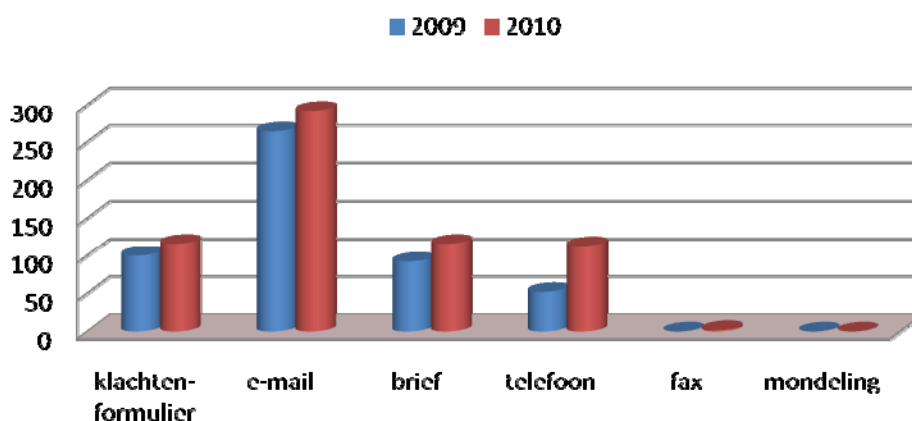


- Andermaal haalden elektronische klachten (per e-mail en via het klachtenformulier) het van de andere communicatiemiddelen. 408 burgers (63,85% van alle ingediende klachten) hebben langs digitale weg hun klacht ingediend.

Niettemin is ook het aantal klachten per brief en per telefoon gestegen.

De klachtendienst kreeg in 2010 zelfs dubbel zoveel telefonische klachten dan in 2009. Deze oproepen kwamen bij de klachtendienst terecht nadat de burger in eerste instantie telefonisch contact had met 1700 of met de Vlaamse Ombudsdienst, en daar werd doorverwezen naar de klachtendienst.

aantal klachten volgens drager

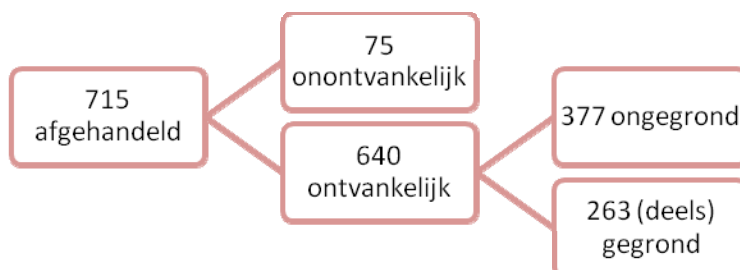


- In de meeste gevallen werd de klachtendienst rechtstreeks gecontacteerd door de burger (507 klachten – 79,34%). De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 104 klachten door (16,27%) voor verder onderzoek, een stijging ten opzichte van 2009. 18 klachten (2,82%) bereikten ons via andere kanalen, waaronder berichten die gericht waren aan de internethoofdredacteur van Financiën en Begroting. 9 klachten

(1,41%) werden ingediend via een georganiseerd middenveld en 1 klacht (0,16%) was afkomstig van het kabinet.

5.2 Afgehandelde klachten

5.2.1 Algemeen



- Op 31 december 2009 waren nog 99 klachten in behandeling (allen ingediend eind 2009). Deze klachten werden afgesloten in 2010.

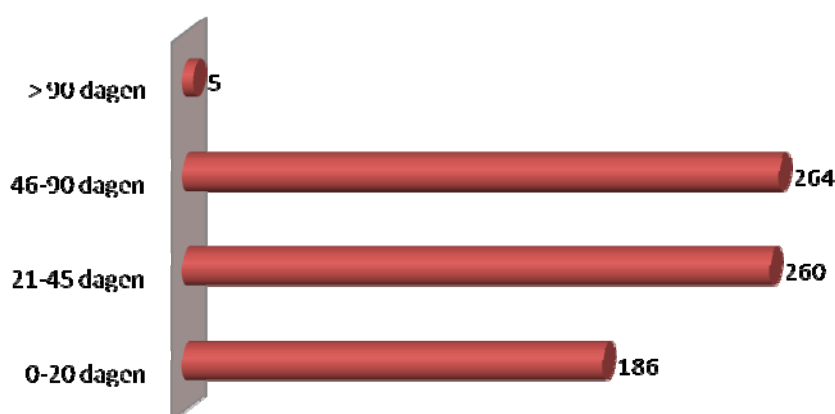
Van de 639 ingediende klachten in 2010 stonden eind 2010 nog 23 klachten open (ingediend eind november of december 2010).

De klachtendienst heeft in de loop van 2010 dus in totaal 715 klachten afgehandeld.

- Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg minder dan één dag.
- De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 38,4 dagen. Gelet op de decretaal uiterste behandeltermijn van 45 dagen voor een klacht ligt dit gemiddelde zeer hoog.

Hierna volgt een grafiek van de behandelingsduur van de klachten, afgesloten in 2010. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2009 die nog in behandeling waren.

behandelingsduur in kalenderdagen van de klachten, afgesloten in 2010



Ruim 62% van de klagers kreeg tijdig een antwoord, maar dit betekent dat de uiterste behandeltermijn voor bijna 38% werd overschreden.

Op twee klachten over de leegstandsheffing woningen na hadden alle laattijdig afgehandelde klachten betrekking op de onroerende voorheffing.

De hoge gemiddelde behandeltermijn en de overschrijding van de uiterste limiet van 45 dagen waren een gevolg van de toevloed aan klachten in het laatste trimester 2009 en in het eerste semester 2010. De werklust die deze klachten met zich meebrachten, had onmiskenbaar een invloed op de

behandeltermijn ervan.

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.

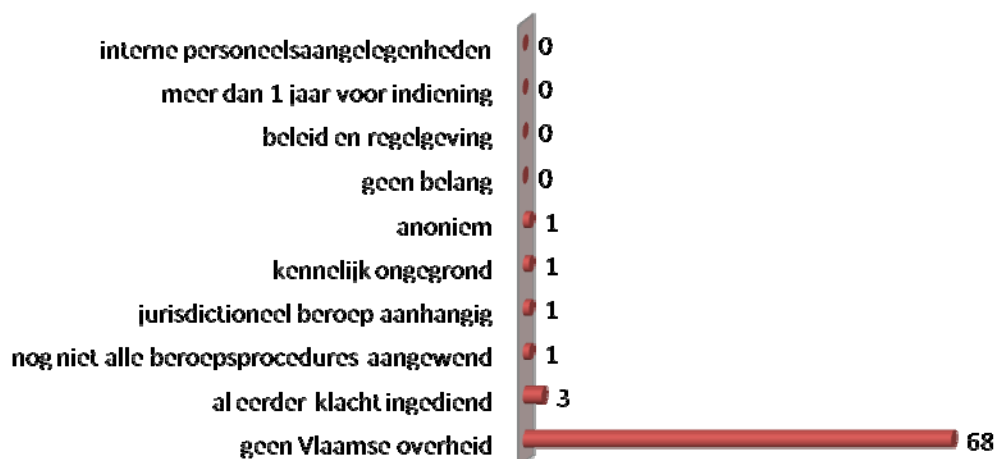
Zoals vermeld in de omzendbrief dient het begrip “klacht” in de gevallen waar het niet meteen duidelijk is of de boodschap van de burger moet worden begrepen als een klacht, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, ruim geïnterpreteerd te worden.

De klachtendienst hanteert daarom een maximalistische benadering zodat wij slechts een beperkt aantal klachten onontvankelijk verklaren. Bovendien kan de beoordeling van het geheel gemakkelijk scherp gesteld worden via de latere keuze “gegrond” of “ongegrond” in het evaluatieproces van de klacht.

In 2010 heeft de klachtendienst **75 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 10,49% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage ligt lager dan in 2009 (toen 17,48%).

- Hieronder volgt de indeling van de onontvankelijke klachten volgens onontvankelijkheidsgronden:

verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden



✓ 68 klachten hadden geen betrekking op de Vlaamse overheid; een zelfde aantal als in 2009. 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 is terug te vinden bij volgende sectoren:

- Andere (58): het merendeel van deze klachten had geen betrekking op de werking van de Vlaamse Belastingdienst, maar op de werking van de Federale Overheidsdienst Financiën. De burgers waren vooral misnoegd over de werking van of de wijze waarop diverse belastingkantoren de burgers te woord stonden en over problemen inzake de personenbelasting (hoogte van het verschuldigd bedrag, weigering bepaalde belastingvoordelen toe te kennen, problemen in verband met een teruggave, het uitblijven van het aanslagbiljet en het online indienen van de belastingaangifte via tax on web).

Andere klachten handelden o.a. over een boete, aangerekend door het Vlaams Zorgfonds, over zwartwerk en fraude en over lokale belastingen.

- Verkeersbelasting (5): klachten over de verschuldigde belasting op de in verkeerstelling en op de verkeersbelasting. In 2010 was de inning van deze belastingen nog in handen van de FOD Financiën. Er is ook één klacht binnengekomen over de Ecobonus/Ecomalus van het Waalse Gewest.

- Onroerende voorheffing (3): een klacht over de onroerende voorheffing op een onroerend goed, gelegen in het Waals Gewest; een klacht over de 'Belastingdienst te Aalst' dat een gemeentebelasting betrof, geïnd door de financiële dienst van de stad Aalst en een klacht over het uitblijven van het aangifteformulier voor de wijzigingen in materieel en outillage, verstuurd door de FOD Financiën.
 - Leegstandsheffing woningen (2): met ingang van 1 januari 2010 zijn de gemeenten de belastingheffende overheid geworden met betrekking tot de leegstandsheffing woningen. Klachten over gevoerde correspondentie met de gemeente vallen niet onder de bevoegdheid van deze klachtendienst.
- ✓ Voor drie klachten onder de sector 'onroerende voorheffing' werd al eerder een klacht ingediend en moest het antwoord worden bevestigd bij gebrek aan nieuwe elementen.
 - ✓ Eén klacht onder de sector 'leegstandsheffing woningen' handelde over een dossier waarvoor een jurisdictioneel beroep aanhangig was gemaakt.
 - ✓ Eén klacht onder de sector 'onroerende voorheffing' werd gekwalificeerd als nog niet alle beroepsprocedures aangewend.
 - ✓ Onder de sector 'andere' werd één anonieme klacht geregistreerd en één klacht die kennelijk ongegrond was.
 - ✓ Volgende onontvankelijkheidsgronden werden niet aangeduid: interne personeelsaangelegenheden, beleid en regelgeving, 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 verder zelf kon contacteren.

5.2.3 Ontvankelijke klachten

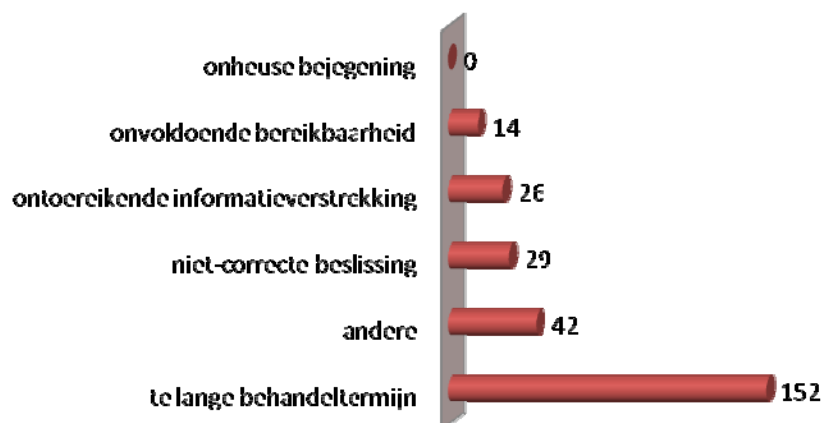
- Bij de afsluiting van een dossier duidt de klachtendienst aan of de klacht al dan niet gegrond is en dit na toetsing aan de ombudsnormen. Wij hanteren de lijst van vereenvoudigde ombudsnormen:
 - ✓ te lange behandeltermijn: de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.
 - ✓ ontoereikende informatieverstrekking: de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.
 - ✓ niet-correcte beslissing: de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling.
 - ✓ onvoldoende bereikbaarheid: de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.
 - ✓ onheuse bejegening: de burger voelt zich onheus bejegend.
 - ✓ andere.

Na toetsing aan de ombudsnormen, kan het onderzoek van een klacht leiden tot volgende evaluatie:

- ✓ De klacht is gegrond: één of meerdere ombudsnormen werden niet nagekomen. Aan elke gegronde klacht wordt echter slechts één ombudsnorm toegekend, nl. die ombudsnorm die geschonden is op basis van de belangrijkste grief.
 - ✓ De klacht is deels gegrond: de klacht bevat verschillende grieven die echter niet allen gegrond zijn.
 - ✓ De klacht is ongegrond: de ombudsnormen werden nagekomen.
- Van de **640 ontvankelijke klachten** waren er 377 (58,91%) ongegrond, 86 (13,44%) deels gegrond en 177 (27,65%) gegrond.
 - Het merendeel van de (deels) gegronde klachten, nl. 238 werd opgelost; de overige 25 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing.

- De opsplitsing van de **263 gegronde en deels gegronde klachten** volgens de ombusnormen is als volgt:

verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen



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

- In 2010 werden 1.012 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.528.

De administratie verstuurde in 2010 258 herinneringen en 191 aangetekende herinneringen.

Er werden in de loop van het jaar 156 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 237 bezwaarschriften af.

De gemiddelde behandeltermijn van de bezwaarschriften bedroeg in 2010 132 dagen. De uiterste behandeltermijn van 6 maanden voor de behandeling van bezwaarschriften werd gerespecteerd.

- Op het einde van het werkjaar 2009 was nog één klacht over de leegstandsheffing bedrijfsruimten hangende. Daarnaast werden in 2010 -net zoals in 2009- 6 klachten ingediend.

Deze **7 klachten werden afgesloten** in 2010 en kregen volgende evaluatie: allen ontvankelijk → **4 ongegronde klachten + 1 deels gegronde klacht + 2 gegronde klachten.**



Ongegronde klachten (4):

Drie burgers konden zich niet verzoenen met de correcte negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst.

Een klacht handelde over de kosten van een aangetekende zending bij het versturen van een bezwaar. Deze decretale bepaling is gewijzigd met ingang van 1 januari 2010: een bezwaarschrift moet niet langer aangetekend worden ingediend.

(Deels) gegronde klachten (3):

- ✓ ombudsnorm '**andere**': 1 klacht.

Verzoekster werd als mede-eigenaar aangesproken om de heffing te betalen. Dit is mogelijk, gelet op het principe van de hoofdelijkheid, maar de invordering gebeurt in eerste instantie best bij diegene die de meeste eigendomsrechten bezit. Verzoekster zelf is slechts voor 4% eigenaar van het belaste pand.

- ✓ ombudsnorm '**niet-correcte beslissing**': 1 klacht.

Verzoekers advocaat vroeg in zijn bezwaar uitdrukkelijk om te worden gehoord en om inzage te krijgen in het dossier. Echter, enkel de belastingplichtige kreeg een uitnodiging om te worden gehoord, waarna

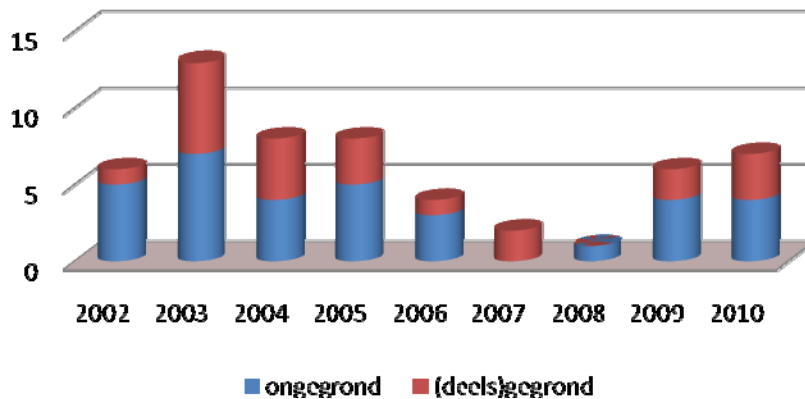
het bezwaar werd afgewezen zonder dat de advocaat werd gehoord of inzage werd verleend.

✓ **ombudsnorm 'te lange behandeltermijn': 1 klacht.**

Verzoekster betaalde 1.000 euro teveel en vroeg herhaaldelijk de terugbetaling hiervan. Dit was echter lange tijd niet mogelijk wegens technische problemen.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2010:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten LB



Het aantal klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten blijft vrij beperkt. De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagen bedraagt 0,39%.

Procentueel gezien waren in 2010 méér klachten terecht dan in 2009.

6.2 Heffing leegstand en verkrotting van woningen en/of gebouwen

- Met ingang van 1 januari 2010 werden de gemeenten de belastingheffende overheid voor de leegstandsheffing. Dit betekent dat de Vlaamse Belastingdienst in principe geen heffingen meer verstuurt voor de heffingsjaren 2010 en volgende. Enkel in bepaalde gevallen, bijvoorbeeld als de gemeente zou 'stilzitten', is vooralsnog een gewestelijke leegstandsheffing mogelijk.

De aanslagen voor het vierde kwartaal 2009 voor leegstand werden nog ingekohierd in 2009, maar pas verzonden midden januari 2010. De Vlaamse Belastingdienst zorgt verder voor de inning, invordering en bezwaarbehandeling van de aanslagen met betrekking tot de leegstand - heffingsjaren 2009 en vorige.

Ingevolge het grond- en pandenbeleid blijft de Vlaamse Belastingdienst ook na 2009 verantwoordelijk voor de inning van de heffing op verwaarloosde, ongeschikte of onbewoonbare woningen of gebouwen. De overheveling van de leegstand naar de gemeenten heeft als gevolg dat de algemene benaming 'Leegstandsheffing woningen' in 2010 niet langer kon worden gehandhaafd. Als nieuwe benaming opteerde men voor 'Verkrottingsheffing woningen'.

In 2010 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst in totaal 3.497 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel). Deze aanslagen hadden in hoofdzaak betrekking op het vierde kwartaal 2009 en het eerste, tweede en derde kwartaal 2010. Ook aanslagen tengevolge van niet-voldane schorsingen zijn in dit aantal inbegrepen. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 4.845.

De meeste aanslagbiljetten hadden betrekking op een opname op de lijst ongeschikt/onbewoonbaar, nl. 2.587 aanslagen, gevolgd door 494 voor de lijst verwaarlozing en 416 aanslagen voor de lijst leegstand.

De administratie verstuurde in 2010 eveneens 1.132 herinneringen en 468 dwangbevelen naar belastingplichtigen die niet spontaan betaalden na ontvangst van het aanslagbiljet.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2010 2.895 bezwaarschriften en nam een beslissing over 2.634 bezwaren. Het merendeel van deze bezwaarschriften werd ingewilligd (1.837 bezwaren wat overeenkomt met 70% van de afgehandelde bezwaren). Het niet-naleven van decretaal opgelegde vormvereisten bij de inventarisatie van panden blijft de meest voorkomende reden van inwilliging, gevolgd door een definitief verworven schorsing.

De gemiddelde behandeltermijn van de bezwaren bedroeg in 2010 149 dagen, dus binnen de decretaal voorziene termijn van 6 maanden.

- De klachtendienst ontving in 2010 26 klachten over de verkrottingsheffing woningen; vergelijkbaar met 2009 (toen 24 ingediende klachten).

Op het einde van het werkjaar 2010 stond nog één klacht open. De **25 afgesloten klachten** in 2010 kregen volgende evaluatie: **3 klachten onontvankelijk + 22 ontvankelijk → 19 ongegrond + 3 gegrond**.



Drie klachten waren onontvankelijk omdat de belastingplichtige in beroep was gegaan tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (1 klacht) en omdat de klacht te maken had met de leegstandsheffing van de gemeente (2 klachten). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (19):

Net zoals bij de leegstandsheffing bedrijfsruimten klaagden de burgers meermaals over de negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Nochtans was de beslissing correct gebaseerd op de decretale bepalingen. Sommige burgers dienden klacht in, terwijl alle beroepsprocedures al waren uitgeput en hun vordering ook door de rechtbank werd afgewezen.

Het valt op dat de klagers dikwijls te laat reageerden bij de Vlaamse Belastingdienst waardoor hun bezwaarschrift onontvankelijk werd verklaard. Zij probeerden via de klachtendienst vooralsnog hun gelijk te halen.

Net zoals voorgaande jaren, waren er ook klachten over verstuurde dwangbevelen, hypothecaire inschrijvingen en aanslagbiljetten voor heffingen waarvan de schorsingsperiode kwam te vervallen.

(Deels) gegronde klachten (3):✓ ombudsnorm '**niet-correcte beslissing**': 2 klachten.

* Verzoekster ontving een brief over een toekomstige hypothecaire inschrijving met betrekking tot heffingen voor de heffingsjaren 1999, 2000 en 2001. Voor deze heffingen was geen dwangbevel betekend en de administratie nam bovendien nog geen beslissing over het bezwaar tegen 2001.

Volgens de toen geldende regelgeving kon een hypothecaire inschrijving echter pas worden genomen op grond van een dwangbevel. Dit dwangbevel kon daarenboven niet worden betekend zolang geen beslissing over het ingediende bezwaarschrift was genomen.

De decreetwijziging van 2004 maakte het wel mogelijk een hypothecaire inschrijving te nemen voor betwiste heffingen, ongeacht of beroep werd ingesteld.

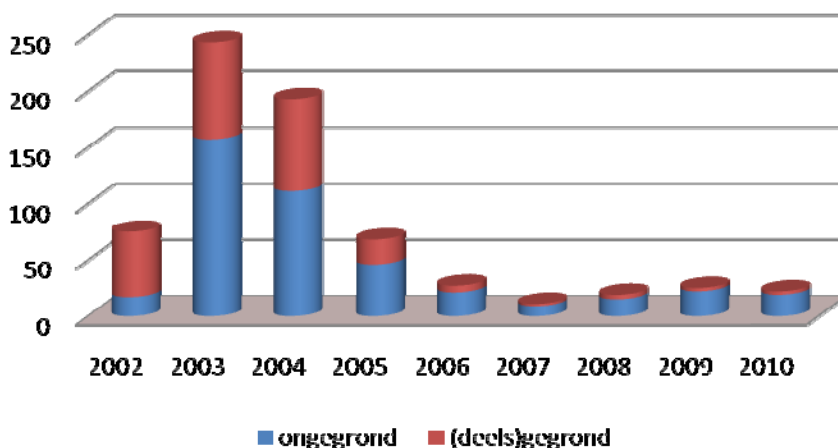
Door het gebruik van standaardbrieven, gebaseerd op de huidige wetgeving, werd voor deze oude heffingen ten onrechte het voornemen bekendgemaakt om een hypothecaire inschrijving te nemen.

* Verzoekers bezwaar werd onontvankelijk verklaard omdat het laattijdig was ingediend. Een tijdig bezwaar tegen een volgende heffing werd ingewilligd omdat de verkeerde belastingplichtige was aangeduid. In deze beslissing werd uitdrukkelijk gezegd dat annulatie van de vorige heffing niet mogelijk was. Nochtans was ook deze heffing ingekohierd op naam van dezelfde foutieve belastingplichtige en lag een materiële vergissing dus aan de basis van deze heffing.

✓ ombudsnorm '**te lange behandeltermijn**': 1 klacht.

* De beslissing over verzoekers bezwaren van april 2003 werd opgeschort omdat een geschil hangende was over een vorige beslissing. Nadat verzoeker berustte in het vonnis, heeft de Vlaamse Belastingdienst nog bijna 6 maanden gewacht vooraleer een beslissing te nemen over de nog openstaande bezwaarschriften.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2010:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten LW

Het aantal klachten over de verkrottingsheffing woningen blijkt beperkt en stabiel. De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,54%.

De terechte klachten zijn procentueel gezien lichtjes gestegen ten opzichte van 2009.

6.3 Onroerende voorheffing

- In 2010 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.801.789 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 91,9% betrekking op het aanslagjaar 2010. De Vlaamse Belastingdienst heeft in 2010 ook een inhaalbeweging uitgevoerd met betrekking tot de verzending van aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren (2008 en 2009): 2% van de verstuurd aanslagen handelde over het aanslagjaar 2008 en 6,1% over het aanslagjaar 2009. De achtergebleven aanslagbiljetten 2008 gingen vnl. in februari 2010 de deur uit, terwijl deze voor 2009 meer werden verspreid vanaf maart 2010.

De aanslagbiljetten voor 2010 werden verstuurd in de periode van juni tot oktober 2010, maar ook daarna volgden nog verzendingen. Deze aanslagbiljetten werden dus grotendeels opnieuw volgens het normale verzendritme verstuurd, in tegenstelling tot de latere verzending van de aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2009 -vnl. periode augustus tot november 2009.

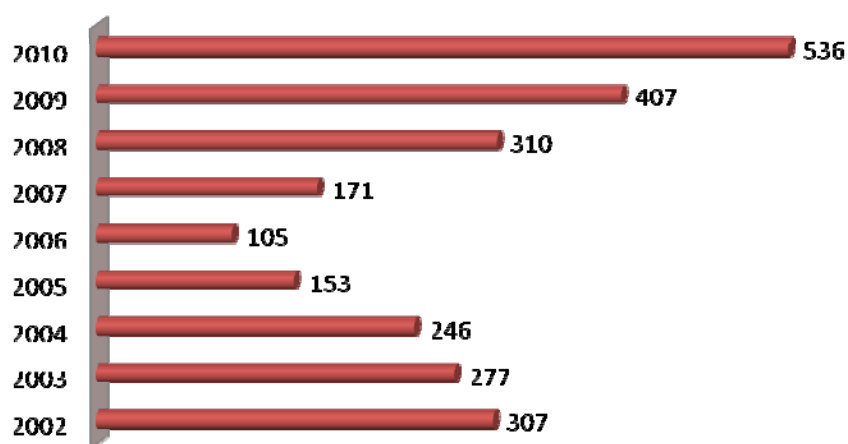
Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 17.079¹.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2010 19.003¹ bezwaren (het aantal van de types, opgenomen in het cijfer van de beheersovereenkomst) af. De gemiddelde behandeltermijn voor de automatische bezwaren bedraagt ongeveer 64¹ dagen, dus ruim binnen de vooropgestelde behandeltermijn van zes maanden. Deze termijn werd ook gerespecteerd voor de bezwaren tegen het kadastraal inkomen. Dit was niet het geval voor de eigendomsbetwistingen en voor de vermindering grootoorlogsverminkte.

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

De klachtendienst ontving in 2010 536 klachten; beduidend méér dan vorige jaren, zie onderstaande grafiek:

evolutie aantal ingediende klachten OV

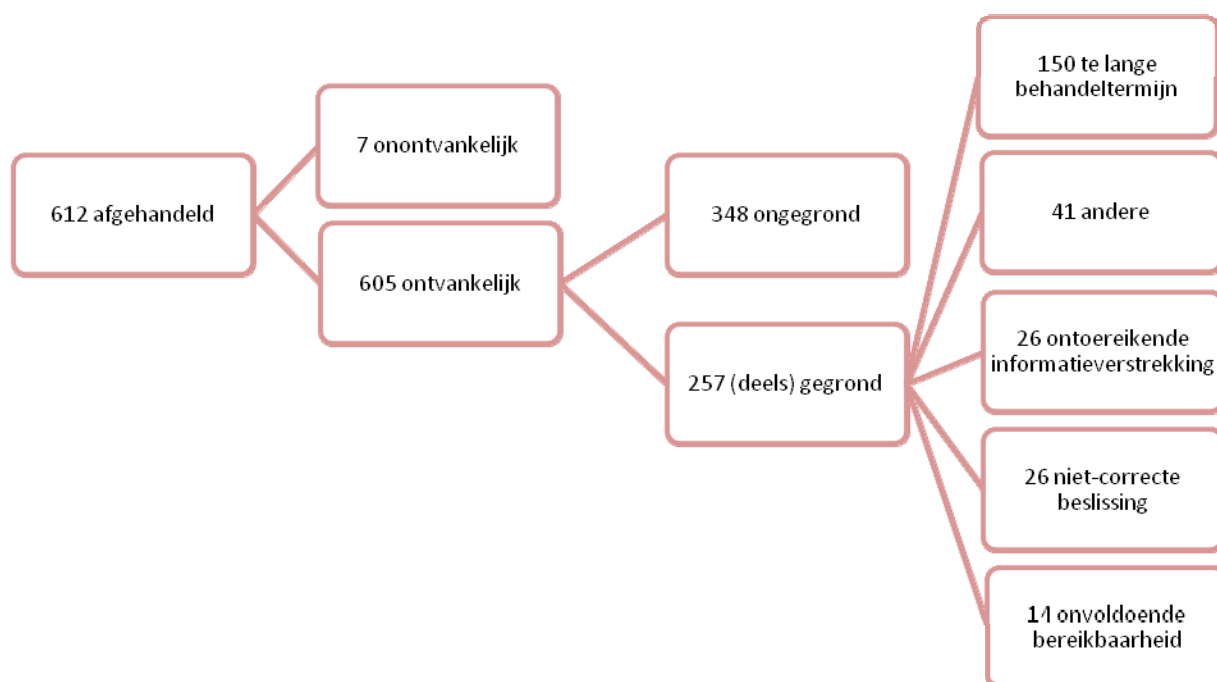


De stijgende trend, ingezet in 2007, blijft zich doorzetten. Nog nooit lag het aantal klachten over de onroerende voorheffing zo hoog als in 2010.

Op het einde van het werkjaar 2010 stonden nog 22 klachten open.

Dit betekent dat in 2010 **612 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie: **7 klachten onontvankelijk + 605 ontvankelijk → 348 ongegrond + 85 deels gegrond + 172 gegrond**.

¹ Voorlopige cijfers van de Vlaamse Belastingdienst

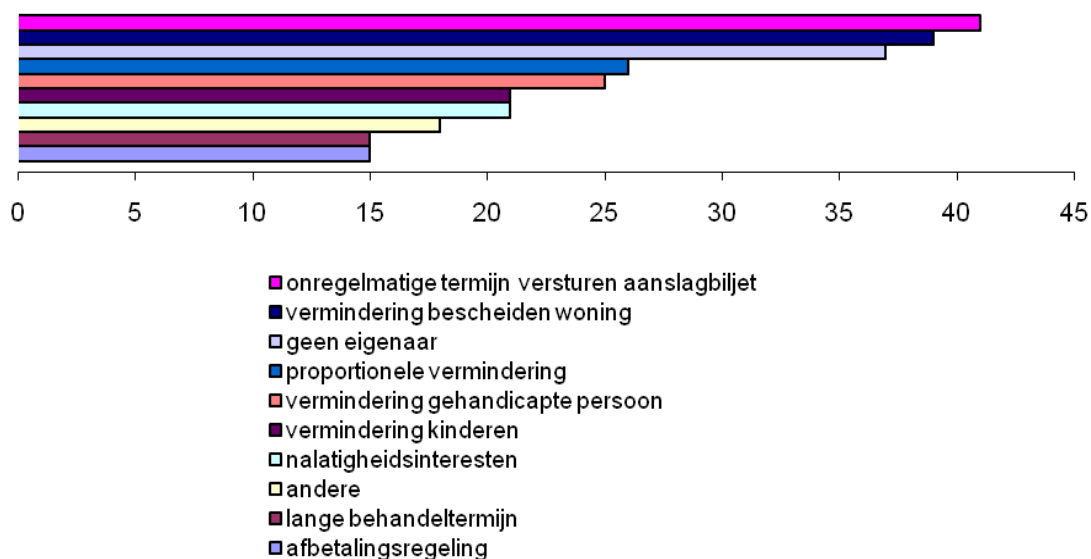


De klachtendienst verklaarde een beperkt aantal klachten over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (3 klachten), omdat al eerder klacht was ingediend (3 klachten) en omdat nog niet alle beroepsprocedures waren aangewend (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (348):

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 15 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:

kwalificatie ongegronde klachten OV



✓ De onregelmatige termijn van het versturen van de aanslagbiljetten.

In 2009 had dit type ongegronde klachten voornamelijk betrekking op het uitblijven van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor 2009. Door de implementatie van de onroerende voorheffing op het VFP (Vlaams Fiscaal Platform) liep de verzending van de aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2009 immers een tweetal maanden vertraging op.

De verzending van de aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2010 verliep opnieuw volgens het normale verzendritme. Dit had tot gevolg dat heel wat belastingplichtigen hun aanslagbiljet voor 2010 één tot twee maanden vroeger in de bus kregen dan dat voor 2009.

Deze 'vervroegde' toezending kon niet als een gegronde klacht worden beschouwd. De verzending verliep nu immers normaal ten opzichte van de uitzonderlijk latere toezending in 2009.

Andere klachten, over het uitblijven van het aanslagbiljet, waren ongegrond omdat op datum van de klacht onze norm van maximaal anderhalf jaar tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten nog niet overschreden was.

✓ 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.

Vele burgers meenden in aanmerking te komen voor de vermindering voor een woning waar zijzelf niet woonachtig zijn (schending van de eerste voorwaarde). Andere burgers gingen ten onrechte enkel uit van het kadastraal inkomen van hun bescheiden woning, zonder hierbij rekening te houden met hun eigendomsrechten over andere onroerende goederen (schending van de tweede voorwaarde). Deze bijkomstige eigendomsrechten, hoe klein en kortstondig ook, kunnen aanleiding geven tot het wegvallen van de vermindering.

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 in 2010 werden deze controles uitgevoerd.

In de brief wordt de belastingplichtige op de hoogte gebracht van de stopzetting van het recht op de vermindering en van de reden waarom.

De klachten over dit type brieven werden als ongegrond gekwalificeerd. De Vlaamse Belastingdienst wil immers terecht de kwaliteit van de aanslagbiljetten zo hoog mogelijk houden, tracht via controles fouten in de aanslagbiljetten te vermijden en communiceert actief met de burger over de gevolgen van de vaststellingen.

✓ 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 2010 heeft verkocht, krijgt dus nog terecht het aanslagbiljet voor 2010 toegestuurd. Bij verkoop wordt de te betalen onroerende voorheffing voor het jaar van verkoop dikwijls verdeeld over de koper en verkoper, 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 2010 bij notariële akte heeft verkocht, krijgt ten onrechte het aanslagbiljet voor 2010 toegestuurd. Deze klachten werden bekeken in functie van de aangeleverde gegevens en grotendeels als ongegrond beschouwd. Uit het klachtenonderzoek bleek immers dat de administratie zich bij de opmaak van het aanslagbiljet terecht baseerde op de gegevens die door de administratie van het Kadaster werden aangeboden. 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.

✓ Proportionele vermindering van de onroerende voorheffing.

De onroerende voorheffing kan proportioneel worden verminderd als een gebouw een gedeelte van het jaar heeft leeggestaan én geen inkomsten heeft opgebracht. Hier zijn echter wel een aantal voorwaarden aan verbonden. Zo moet o.a. de leegstand tijdens het aanslagjaar minstens 90 dagen geduurd hebben en moet de improductiviteit onvrijwillig zijn.

Het is aan de belastingplichtige om te bewijzen dat voldaan is aan de voorwaarden.

De Vlaamse Belastingdienst hanteert bij de beoordeling van de dossiers een aantal richtlijnen die werden opgesteld aan de hand van de administratieve commentaar op het Wetboek van de Inkomstenbelastingen en de rechtspraak.

Sommige burgers menen van deze vermindering te kunnen genieten wanneer hun pand enkel leegstaat, maar dit is dus niet voldoende. De factor 'onvrijwilligheid' speelt immers ook een grote rol. Anderen bieden hun pand enkel te koop aan, maar naast te koop moet het pand ook te huur worden gesteld (of enkel te huur). Nog anderen kunnen niet bewijzen dat ze het pand effectief te huur hebben aangeboden.

Bezwaren werden in bepaalde gevallen afgewezen omdat ze laattijdig werden ingediend. De belastingplichtige heeft tot 31 maart van het jaar dat volgt op het aanslagjaar de tijd om een bezwaar in te dienen. Daarna is het bezwaar laattijdig en is ambtshalve ontheffing enkel mogelijk onder welbepaalde voorwaarden. Hiervoor moet er sprake zijn van nieuwe bescheiden of nieuwe feiten waarvan het laattijdig voorleggen verantwoord wordt door gewettigde redenen.

✓ 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 onbebouwde perceel of voor een woning, anders dan de woning waar de burger op 1 januari 2010 officieel woonde. Sommige personen meenden als gehandicapte in aanmerking te komen voor deze vermindering, maar zij werden niet aangeleverd door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en opgevraagde bewijsstukken werden niet bezorgd. Andere personen konden niet bewijzen dat hun handicap vóór de leeftijd van 65 jaar werd vastgesteld. Hierdoor komen zij wettelijk gezien niet in aanmerking voor deze vermindering. Nog anderen ontvingen nu pas een attest dat de handicap zou dateren van jaren terug. De termijn voor ambtshalve ontheffing bedraagt echter 5 jaar zodat bij een aanvraag tot ontheffing in 2010 de vermindering pas vanaf aanslagjaar 2006 kan worden verleend en niet voor vorige aanslagjaren.

✓ De vermindering voor kinderbijslaggerechtigde kinderen.

De vermindering wordt toegekend voor de woning waarin op 1 januari van het aanslagjaar volgens het bevolkingsregister minstens 2 kinderbijslaggerechtigde kinderen officieel wonen.

Net zoals bij de vermindering voor een bescheiden woning en voor een gehandicapte persoon bleek de burger niet op de hoogte te zijn van de voorwaarde die aan deze vermindering gekoppeld is.

De vermindering werd doorgaans gevraagd voor een woning waar het gezin op 1 januari van het aanslagjaar niet woonachtig was.

✓ Nalatigheidsintresten.

Nalatigheidsintresten zijn verschuldigd wanneer de aanslag niet betaald wordt binnen de twee maanden na de verzending van het aanslagbiljet. De berekening van deze nalatigheidsintresten gebeurt vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de uiterste betaaldatum en eindigt op de laatste dag van de maand waarin betaald wordt.

Burgers ontvingen een herinnering voor de betaling van de onroerende voorheffing, terwijl ze hun origineel aanslagbiljet niet hadden ontvangen. Dit aanslagbiljet was echter naar het adres verstuurd waar ze officieel woonachtig zijn, en het aanslagbiljet werd niet terugbezorgd door de post.

Anderen beweerden het bedrag al lang te hebben betaald, maar konden geen bewijs van betaling via een kopie van een rekeninguittreksel voorleggen.

Nog anderen voerden de betaling van hun onroerende voorheffing uit op het einde van de maand waarbij het bedrag pas in het begin van de daaropvolgende maand op de rekening van de Vlaamse Belastingdienst werd geregistreerd. Dit kon aanleiding geven tot nalatigheidsintresten omdat een betaling volgens de wet slechts geldig is uitgevoerd op het ogenblik dat de begunstigde in het bezit is van de betaling en er dus over kan beschikken.

Naar aanleiding van deze klachten besliste de Vlaamse Belastingdienst evenwel om geen aanslagbiljetten meer te versturen tijdens de laatste dagen van de maand, zodat ook de uiterste betaaldatum niet op het einde van de maand valt.

De administratie heeft de nalatigheidsintresten in die gevallen kwijtgescholden waar zij van oordeel was dat de belastingplichtige te goeder trouw heeft gehandeld.

✓ Andere.

Onder deze algemene noemer werden diverse klachten geregistreerd. Enkele van deze klachten handelden over de berekeningswijze van de onroerende voorheffing, over vermeende dubbele betalingen en over het hoorrecht.

✓ 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 op datum van de klacht nog lang niet was verstreken.

Sommige burgers meenden nog geen antwoord te hebben ontvangen op hun vraag om informatie, maar deze werd wel degelijk al beantwoord. Anderen klaagden over het uitblijven van een terugbetaling terwijl de som eerder was teruggestort.

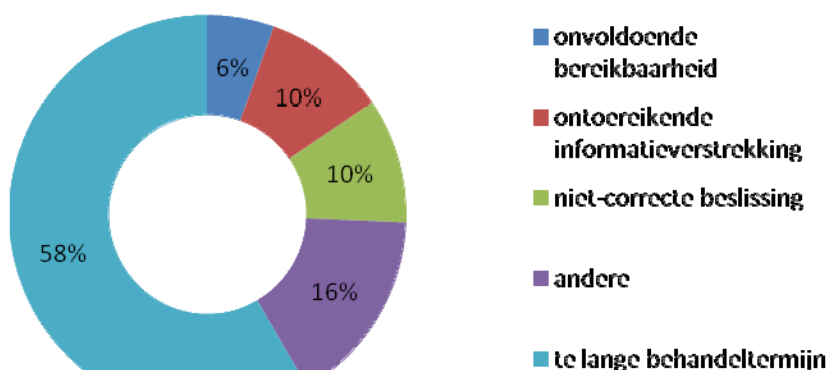
✓ Afbetalingsregeling.

Een afbetalingsregeling is een gunstmaatregel die door de Vlaamse Belastingdienst kan worden toegestaan aan personen met financiële problemen. De burger moet zijn moeilijke financiële situatie bewijzen aan de hand van welbepaalde attesten. Als het bewijs niet wordt geleverd, kent de administratie geen afbetalingsplan toe.

Bovendien kan de Vlaamse Belastingdienst terugkomen op eerder toegekende afbetalingsplannen als blijkt dat deze niet correct zijn nagekomen.

(Deels) gegronde klachten (257):

verdeling klachten OV volgens ombudsnormen



De meest aangeduide ombudsnorm is 'te lange behandeltermijn'. De norm 'onheuse bejegening' werd niet toegekend.

✓ ombudsnorm 'te lange behandeltermijn': 150 klachten (72 in 2009).

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: 127 klachten.*

Het gaat vooral om burgers die hun aanslagbiljet nog niet of vrij laat hebben ontvangen en om burgers die meerdere aanslagbiljetten op korte tijd in de bus hebben gekregen.

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.

Het aantal klachten over het onregelmatig verzenden van aanslagbiljetten is in 2010 fors toegenomen: 127 klachten in 2010 ten opzichte van 51 klachten in 2009.

De inhoud van deze klachten kende een bepaald verloop:

De klachten die we begin 2010 afhandelden, hadden in eerste instantie betrekking op **het uitblijven van het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2009** terwijl het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2008 al dateerde van in 2008. Sommigen ontvingen noch het aanslagbiljet **voor 2008**, noch dat voor 2009.

Vervolgens kregen we klachten over **de late ontvangst van een aanslagbiljet** (respectievelijk voor de aanslagjaren 2008 en 2009) terwijl het aanslagbiljet voor het vorige aanslagjaar al ruim anderhalf jaar eerder werd verstuurd.

Sommige burgers zijn zich bijgevolg zeer goed bewust van het uitblijven van hun aanslagbiljet en reageren om zich in orde te stellen met de betaling van hun onroerende voorheffing. Ze zijn ongerust omdat zij geen aanslagbiljet hebben gekregen en ze vrezen bijkomende kosten zoals nalatigheidsintresten. Andere burgers reageren ná de ontvangst van het aanslagbiljet omdat ze zich hierdoor realiseren dat er iets schort aan het verzendschema.

De Vlaamse Belastingdienst maakte in 2009 en in 2010 een inhaalbeweging met de verzending van achtergebleven aanslagbiljetten voor 2007, 2008 en 2009. Dit resulteerde in 2010 het hele jaar door in talrijke klachten over **de ontvangst van meerdere aanslagbiljetten op korte tijd**, meer bepaald over:

- de ontvangst van 2 aanslagbiljetten op korte tijd in 2009. Dat de termijn soms wel zeer kort was, blijkt bijvoorbeeld uit volgende situatie:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2008	17/11/2009
2009	1/12/2009

- de ontvangst van 3 aanslagbiljetten op korte tijd in 2009. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2007	2/06/2009
2008	2/11/2009
2009	24/11/2009

- de ontvangst van het aanslagbiljet 2008 in 2009 en dat voor 2009 in 2010. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2008	17/11/2009
2009	2/03/2010

- de ontvangst van de aanslagbiljetten 2008 en 2009 in 2010, bijvoorbeeld op amper 7 dagen tijd:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2008	23/02/2010
2009	2/03/2010

- de ontvangst van de aanslagbiljetten 2007 en 2008 in 2009 en dat voor 2009 in 2010. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2007	2/06/2009
2008	17/11/2009
2009	2/03/2010

- de ontvangst van het aanslagbiljet 2007 in 2009 en die voor 2008 en 2009 in 2010. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2007	27/08/2009
2008	23/02/2010
2009	2/03/2010

Niet alleen het aantal aanslagbiljetten, maar ook de volgorde waarin ze werden verzonden, gaf aanleiding tot klachten. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2007	29/06/2009
2008	23/02/2010
2009	1/12/2009

De reguliere verzending van de aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2010 kwam vanaf juli 2010 volop op dreef. De ontvangst van dit aanslagbiljet was voor vele burgers teveel van het goede. Zij klaagden dan ook over:

- de ontvangst van de aanslagbiljetten voor 2009 en 2010 in 2010. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2009	12/10/2010
2010	15/11/2010

- de ontvangst van het aanslagbiljet voor 2008 in 2009 en die voor 2009 en 2010 in 2010. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2008	17/11/2009
2009	2/03/2010
2010	3/08/2010

- de ontvangst van de aanslagbiljetten voor 2008, 2009 en 2010 in 2010. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2008	23/02/2010
2009	2/03/2010
2010	5/08/2010

- de ontvangst van de aanslagbiljetten voor 2007 en 2008 in 2009 en de aanslagbiljetten voor 2009 en 2010 in 2010. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2007	2/06/2009
2008	17/11/2009
2009	2/03/2010
2010	6/07/2010

- de ontvangst van het aanslagbiljet voor 2007 in 2009 en die voor 2008, 2009 en 2010 in 2010. Bijvoorbeeld:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2007	23/12/2009
2008	16/03/2010
2009	6/04/2010
2010	24/08/2010

De ene burger vond 2 aanslagbiljetten op korte tijd overdreven, voor de andere was de ontvangst van het vierde aanslagbiljet op één jaar tijd er teveel aan. Hoe dan ook, in al deze gevallen was de norm overschreden door de korte toezending van meerdere aanslagen.

Eind 2010 tenslotte ontvingen we opnieuw klachten over **het uitblijven van de aanslagbiljetten voor 2009 en voor 2010**, terwijl het aanslagbiljet voor 2008 al dateerde van in 2008.

Na onderzoek bleek dat sommige belastingplichtigen hun aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2009 mochten ontvangen eind 2010 terwijl dat voor aanslagjaar 2010 nog niet werd verstuurd. Anderen ontvingen noch hun aanslagbiljet voor 2009, noch hun aanslagbiljet voor 2010.

2) Burgers die zich terecht zorgen maken over het uitblijven van de beslissing van de administratie met betrekking tot een ingediend bezwaarschrift: 23 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 de termijn van 6 maanden (norm) in sommige gevallen ruimschoots overschreden.

Het betreft voornamelijk dossiers waarin een proportionele vermindering van de onroerende voorheffing wordt aangevraagd. Daarnaast werd de termijn ook meermaals overschreden in dossiers van het type 'ik ben geen eigenaar'.

Zowel bij betwisting van de eigendomssituatie als bij sommige vragen naar proportionele vermindering is een advies van de administratie van het Kadaster nodig om een beslissing te nemen. Bij de dossiers proportionele vermindering moeten dikwijls nog bijkomend welbepaalde bewijsstukken worden opgevraagd aan de belastingplichtige om de situatie correct te beoordelen.

Zowel het Kadasteradvies als de informatie van de belastingplichtige vormen hinderpalen om de bezwaren binnen de 6 maanden te kunnen afwerken. Het uitblijven van een advies van het Kadaster en/of van de bewijsstukken van de belastingplichtige kan de behandeltermijn immers doen oplopen.

Langs de andere kant bleek uit deze klachten dat dit in bepaalde gevallen niet (enkel) de oorzaak was van de lange behandeltermijn. Zo werd het advies/ de vraag om info soms pas laat opgevraagd of werd de info wel ontvangen, maar sleepte de opvolging ervan aan.

Daarnaast ontvingen we ook klachten van burgers die via brief of e-mail een vraag aan de Vlaamse Belastingdienst hadden gesteld, maar geen reactie ontvingen. Dergelijke correspondentie zou niet maandenlang hoeven aan te slepen en relatief snel moeten worden verwerkt, uiterlijk binnen de maand na ontvangst.

✓ ombudsnorm 'andere': 41 klachten (30 in 2009).

In 2009 werd de onroerende voorheffing geïmplementeerd op het Vlaams Fiscaal Platform, wat aanleiding heeft gegeven tot klachten. Ook in 2010 waren vele klachten onder de ombudsnorm 'andere' rechtstreeks te wijten aan deze informaticatoepassing:

- In 2009 was de programmatie voor 'inwonende mede-eigenaar' niet voorzien in het VFP. Hierdoor ontving diegene die het eerst vermeld staat in de bestanden van het Kadaster het aanslagbiljet voor 2009, terwijl vorige aanslagbiljetten steeds werden gestuurd naar de persoon die effectief in de woning woonachtig is. Dit zorgde voor heel wat verwarring. Bovendien werd hierdoor in vele gevallen ten onrechte geen vermindering (voor bescheiden woning, kinderen, gehandicapte persoon) toegekend waar men in principe wel recht op had. Nagenoeg 1/3^{de} van deze klachten had betrekking op deze problematiek.

- Technische problemen in 2009 bij het opladen van de gegevens van het Rijksregister, nodig voor de aanmaak van de aanslagbiljetten, hadden tot gevolg dat verouderde adresgegevens werden overgenomen. Aanslagbiljetten werden hierdoor naar een oud adres gestuurd, terwijl de belastingplichtigen al maanden geleden waren verhuisd. Aanslagbiljetten van belastingplichtigen in het buitenland vermeldden soms een niet-bestaand adres.

De klachten doken op na het verzenden van herinneringen (aan het correcte adres) waarop soms nalatigheidsintresten vermeld stonden.

- Twee klachten handelden over het feit dat de namen van de mede-eigenaars niet langer vermeld stonden op het aanslagbiljet. Op de aanslagbiljetten voor 2009 stond in het vakje 'Belastingplichtige(n)' ingeval van mede-eigendom slechts één naam weergegeven. Ook in het kohier ontbraken de gegevens van de andere mede-eigenaars.

- In 2010 was het voor de burger nog steeds niet 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 verwarring zorgde bij de burger.

Andere klachten onder deze ombudsnorm:

- Belastingplichtigen die voor de eerste maal een aanslagbiljet ontvingen voor hun (nieuwe) woning kregen in enkele gevallen hun vermindering(en) niet automatisch toegekend doordat de gegevens niet gekoppeld waren.

- Midden januari 2010 ontvingen bepaalde belastingplichtigen hun aanslagbiljet voor 2007. Dit aanslagbiljet vermeldde als datum van verzending 23 december 2009. Door problemen bij de drukkerij bij het opladen van de gegevens konden deze aanslagbiljetten echter pas in januari gedrukt en vervolgens verstuurd worden, terwijl de verzending drie weken eerder was gepland. Dit zorgde niet alleen voor ongenoegen over de inkorting van de betaal- en bezwaartermijn, maar ook voor discussie over de al dan niet verjaring van deze aanslagbiljetten.

- Op bepaalde aanslagbiljetten voor 2008, verstuurd in januari 2010, was een fout opgetreden bij de identificatie van de belastingplichtige. In het vakje 'Belastingplichtige(n)' stond het rijksregisternummer van de belastingplichtige correct vermeld, maar niet de overeenkomstige naam. Immers, het was de naam van de vorige eigenaar die verkeerdelijk werd vermeld.

- Aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2007, 2008 en 2009 op naam van een overleden belastingplichtige werden vóór de verzending extra gecontroleerd op de correcte adressering ervan. Bepaalde terechte klachten handelden echter over de ontvangst van zo'n aanslagbiljet, terwijl de verzoeker geen eigenaar noch erfgenaam was; in andere gevallen was de moeder of vader van verzoeker nog in leven en erfgenaam van de overleden partner. De namen en adressen van de klagers stonden telkens via een afwijkend verzendadres ingegeven waardoor zij het aanslagbiljet ten onrechte kregen toegestuurd.

Met betrekking tot het afwijkend verzendadres stonden in één geval de gegevens van verzoekers ex-vrouw als afwijkend verzendadres genoteerd omdat zij in de toenmalige gezinswoning woonachtig was. Verzoeker kocht nu samen met zijn vriendin een nieuwe woning, maar ook dit aanslagbiljet werd via het afwijkend verzendadres naar de ex-vrouw toegestuurd.

✓ **ombudsnorm 'ontoereikende informatieverstrekking': 26 klachten** (14 in 2009).

- Een groot deel van deze klachten was te wijten aan het uitblijven van een reactie op een ingediend bezwaarschrift.

Diegene die het bezwaarschrift indient, is niet altijd de persoon die vermeld staat als belastingplichtige. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in dergelijke gevallen soms geen ontvangstmelding; soms wel, maar naar de (in sommige gevallen overleden) belastingplichtige en niet naar de indiener van het bezwaar. Dit zorgde niet alleen voor ongenoegen bij de indieners van het bezwaar, maar ook voor verwarring bij diegenen die de ontvangstmelding wel mochten ontvangen.

- Telefonisch werd soms onvoldoende of zelfs onjuiste informatie meegedeeld, bijvoorbeeld over de verzending van de aanslagbiljetten, het al dan niet indienen van een bezwaar, opsplitsing en proportionele vermindering. De Vlaamse Belastinglijn werd op de hoogte gebracht van de klachten opdat de voorlichters konden worden bijgestuurd.

- Eén klacht handelde specifiek over de vergeefse pogingen van de burger om informatie te bekomen via 1700. Zij kon de voorlichters wel bereiken, maar deze konden gedurende enkele dagen in november geen opzoeken doen in het VFP.

- De taalproblematiek gaf in 2010 aanleiding tot 2 terechte klachten. Een belastingplichtige uit een faciliteitengemeente diende bezwaar in en kreeg de beslissing wel in het Frans toegestuurd, maar de

toegevoegde financiële staat in het Nederlands. De andere klacht was afkomstig van een Nederlandstalige belastingplichtige die in Wallonië woont en zijn aanslagbiljet in het Frans ontvangt. Nochtans is het Nederlands de officiële bestuurstaal van de Vlaamse overheid en moet de Vlaamse Belastingdienst in haar correspondentie met de belastingplichtige de Nederlandse taal gebruiken. De enige uitzondering hierop zijn inwoners uit een faciliteitengemeente. De Vlaamse Belastingdienst meldde dat vanaf aanslagjaar 2011 alle aanslagbiljetten in het Nederlands worden verstuurd, ook deze voor belastingplichtigen die in Wallonië wonen.

- Tot slot een woordje uitleg over de problematiek van de huurdersbrieven: in 2009 konden deze brieven tijdelijk niet worden verstuurd door problemen bij de opmaak van de huurdersbrief binnen het VFP. In oktober 2009 was het probleem van de baan, werden huurdersbrieven opnieuw automatisch verstuurd en startte de Vlaamse Belastingdienst een inhaalbeweging om de niet-verstuurde huurdersbrieven vooralsnog te verzenden.

Begin 2010 werd een klacht ingediend naar aanleiding van de ontvangst van een huurdersbrief voor de onroerende voorheffing 2009 voor een pand dat eerder een vrijstelling van de onroerende voorheffing had verkregen. Ondanks de vrijstelling werd het pand voor aanslagjaar 2009 toch opgenomen als belastbaar element (te betalen bedrag 0 euro) en vertrok automatisch een huurdersbrief naar de geregistreerde huurder met het bedrag aan "toegekende vermindering". Het bedrag aan toegekende verminderingen kan echter nooit groter zijn dan het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing. Wat uiteraard voor verwarring zorgde bij huurder en verhuurder.

Dat de huurdersbrieven ook in 2010 niet altijd samen met het aanslagbiljet de deur uitgingen en dat de problemen bijgevolg niet definitief waren opgelost, blijkt uit een klacht die we hierover ontvingen (aanslag 2010 verstuurd in september 2010, zonder huurdersbrief). De huurdersbrief werd pas medio december verstuurd.

✓ **ombudsnorm 'niet-correcte beslissing': 26 klachten** (2 in 2009).

Deze klachten handelen voornamelijk over het niet toekennen van verminderingen, die normaal gezien automatisch moeten worden verleend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing:

- klachten over de niet-toekenning van de verhoogde vermindering voor een bescheiden woning niettegenstaande deze vermindering eerder was aangevraagd/toegekend en de periode van vijf jaar nog niet was verstreken.

- klachten van geregistreerde huurders die niet automatisch de vermindering ontvingen via het aanslagbiljet van de eigenaar/verhuurder, terwijl dit in het verleden wel het geval was.

- aanslagbiljetten voor 2007 en 2008 werden pas in 2009/2010 verstuurd omdat ze deel uitmaakten van een intern onderzoek naar de toekenning van automatische verminderingen. Nochtans kregen sommige belastingplichtigen de vermindering wel op de aanslag 2007, maar ten onrechte niet op de aanslag 2008.

Anderen kregen geen vermindering op hun aanslag 2007 en dienden bezwaar in waarna ontheffing werd verleend. Echter, ook op het volgende aanslagbiljet voor 2008, verstuurd ná de beslissing én in controle-kohier, stond eveneens geen vermindering vermeld.

- klachten over de niet-toekenning van de vermindering voor een gehandicapte persoon terwijl eerder terecht bezwaar werd ingediend.

- klachten over de niet-toekenning van verminderingen voor personen wiens woning zich op het grondgebied van twee gemeenten bevindt. Hierdoor ontvangt de belastingplichtige twee verschillende aanslagbiljetten. De vermindering verloopt ondanks eerder terecht ingediende bezwaarschriften niet automatisch voor het gedeelte van de woning waar men volgens het rijksregister niet gedomicilieerd is.

Daarnaast werd een klacht geregistreerd van een persoon die een collectieve schuldenregeling had afgesloten waarin bepaalde aanslagen van de onroerende voorheffing waren opgenomen. Bij het afsluiten van de schuldbemiddeling werden ingevolge het vonnis van de Arbeidsrechtbank de resterende schulden kwijtgescholden. Toch vroeg de Vlaamse Belastingdienst om het resterend bedrag over te maken en dreigde met een gedwongen invordering.

Enkele klachten tenslotte hadden betrekking op de onterechte weigering om een afbetalingsplan toe te staan.

✓ **ombudsnorm 'onvoldoende bereikbaarheid': 14 klachten** (5 in 2009).

- Begin januari 2010 werden 4 klachten ontvangen over problemen bij het verzenden van het contactformulier en het klachtenformulier via de website Belastingportaal Vlaanderen. De burger kreeg een foutmelding en slaagde er niet om het gewenste formulier te versturen.

In het jaarverslag 2009 heeft de klachtendienst aanbevolen om te verhelpen aan de technische storingen bij het verzenden van deze formulieren.

- De klachtendienst ontving eveneens in januari 2010 een klacht van een verzoeker die op 31 december 2009 tevergeefs langs was geweest aan het loket van de Vlaamse Belastingdienst te Aalst. Het feit dat het loket gesloten was tijdens het kerstreces stond niet vermeld op de website. Eind 2010 maakte de website wel melding van de sluiting van het loket tussen Kerst en Nieuwjaar.

- De overige 9 klachten hadden betrekking op de gebrekkige telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Belastinglijn in februari en in maart 2010. De burgers kregen steeds een bandje te horen met de boodschap dat er nog vele wachtenden vóór hen waren. Men slaagde er ondanks herhaalde pogingen niet in om een voorlichter aan de lijn te krijgen.

Het aantal voorlichters dat ingezet wordt, is afhankelijk van de forecast (het aantal te verwachten oproepen). De forecast houdt in principe rekening met het beschikbare budget en met de te verwachten verzendingen.

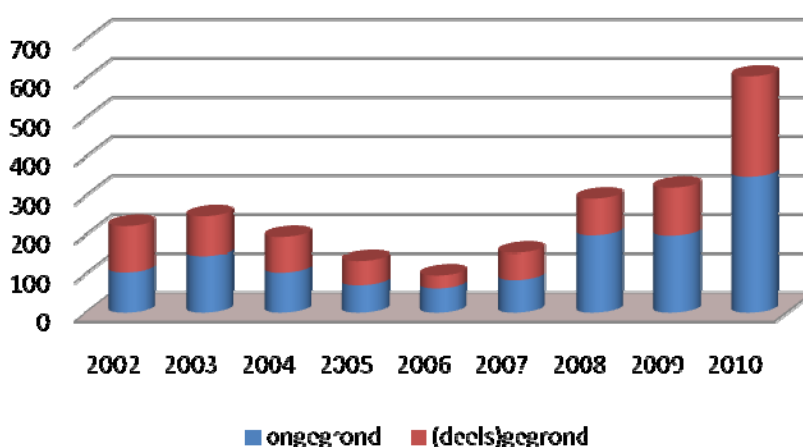
Zowel in februari als in maart 2010 kon in het aantal oproepen bij de Vlaamse Belastinglijn echter een piek worden vastgesteld. De piek in februari werd veroorzaakt door de verzending van herinneringen op 8 februari 2010. De piek in maart was te wijten aan de verzending van aanslagbiljetten voor aanslagjaar 2008 op 23 februari 2010, gevolgd door de verzending van aanslagbiljetten voor aanslagjaar 2009 op 2 en 5 maart 2010. Van de massale oproepen kon door de voorlichters slechts een beperkt aantal worden opgenomen.

Vanaf mei werd het 078-nummer op het aanslagbiljet vervangen door het algemene nummer 1700 van de Vlaamse infolijn. Burgers worden nu via dit nummer gratis geholpen.

Het aantal klachten onder de ombudsnorm 'onvoldoende bereikbaarheid' ligt in de praktijk veel hoger dan de geregistreerde 14 klachten. De telefonische onbereikbaarheid in februari en maart 2010 kwam immers aan bod in vele klachten. Deze klachten kregen echter een andere kwalificatie omdat met betrekking tot de 'hoofdklacht' een andere ombudsnorm geschonden was.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2010:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten OV



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,019%.

We hebben in 2010 voor 42,5% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld. Dit aantal lag (absoluut en procentueel) hoger dan in 2009.

6.4 Registratierechten

- Sinds 1 januari 2002 is het Vlaamse Gewest bevoegd voor bepaalde regelgeving betreffende registratierechten. De inning en invordering gebeurt echter door de Federale Overheidsdienst Financiën. Met een klacht over de verschuldigde registratierechten moet de burger zich bijgevolg wenden tot de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie. Als 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 overheid die in het dossier is tussengekomen, kan beroep worden gedaan op de Klachtendienst Financiën.
- De klachtendienst ontving in 2010 geen enkele klacht over registratierechten.

6.5 Successierechten

- De administratie houdt zich op het gebied van de successierechten bezig met het uitreiken van attesten m.b.t. kapitaal en participatie 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 Overheidsdienst Financiën.
- De klachtendienst ontving in 2010 geen enkele klacht over successierechten.

6.6 Centrale invorderingscel

- De centrale invorderingscel werd opgericht bij 2 decreten van 22 februari 1995. Haar taak omvat de invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen van zowel het Vlaamse Gewest als de Vlaamse Gemeenschap, voor bepaalde materies.
De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkingsakkoord afgesloten.
- Het aantal klachten over de centrale invorderingscel blijft jaarlijks zeer beperkt. In 2010 werden 3 klachten geregistreerd en afgehandeld. Deze klachten waren allen ongegrond omdat na onderzoek bleek dat de CIC de dossiers op een correcte wijze behandelde.

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 begunstigden 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.
- De klachtendienst ontving in 2010 geen enkele klacht over de dienst derdengeschillen.

6.8 Verkeersbelasting

- De klachtendienst ontving in 2010 7 klachten over de verkeersbelastingen. Vijf van deze klachten waren onontvankelijk en vielen onder de categorie 'geen Vlaamse overheid'. Ze hadden immers allen betrekking op de verschuldigde verkeersbelastingen, waarvan de inning en invordering in 2010 nog in handen was van de Federale Overheidsdienst Financiën (zie ook 5.2.2 Onontvankelijke klachten).

Twee klachten, ingediend in december 2010, hadden betrekking op een brief van de Vlaamse Belastingdienst over het online loket verkeersbelastingen. De burgers klaagden dat ze zich niet konden aanmelden op de site, maar in de brief stond duidelijk vermeld dat dit pas mogelijk is vanaf 1 januari 2011. De klachten waren dan ook ongegrond.

6.9 Andere

- De klachtendienst behandelde in 2010 61 klachten over de sector 'andere', opnieuw méér dan vorige jaren.

60 klachten waren onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (58 klachten) en wegens 'kennelijk ongegrond' en 'anoniem' (telkens 1 klacht; zie ook 5.2.2 Onontvankelijke klachten).

Eén klacht over het personeelsbeleid bij de Vlaamse Belastingdienst kreeg de kwalificatie ontvankelijk, maar ongegrond.

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

7.1 Werking klachtendienst

Begin 2010 werd de klachtendienst geconfronteerd met een zeer hoog aantal klachten. Deze werklust resulteerde in een herhaalde overschrijding van de uiterste behandeltermijn van de klachten. Via maandelijkse rapportering, onder meer over het aantal niet tijdig behandelde klachten, was het management op de hoogte van dit probleem en heeft het departement Financiën en Begroting de nodige maatregelen genomen om de klachtendienst te versterken. Het IVA Vlaamse Belastingdienst werd als belangrijkste partner bereid gevonden het nodige weddenbudget ter beschikking te stellen waarop de werving van een klachtenbehandelaar werd opgestart. Charlotte Delrue ging op 1 juli 2010 aan de slag.

7.2 Natraject aanbevelingen 2009 van de klachtendienst

De Klachtendienst Financiën formuleerde in haar jaarverslag 2009 vijf aanbevelingen op basis van de klachten, afgehandeld in 2009.

1) 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.”

Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst in haar jaarverslag 2009:

“In de loop van 2009 werden meerdere initiatieven genomen om de procedures binnen de verschillende heffingen op elkaar af te stemmen. Zo werden de voorwaarden tot toekenning van een afbetalingsregeling binnen de onroerende voorheffing en de leegstandsheffingen geüniformiseerd en werden ook interne richtlijnen tot toekenning van een ambtshalve ontheffing op één lijn gebracht. Dit draagt ongetwijfeld bij tot een transparantere en vereenvoudigde fiscale procedure.

Voor de back office processen werden eveneens over de heffingen heen diverse procedures op mekaar afgestemd en werd naar synergie gezocht. Zo voor de faillissementsdossiers, de wettelijke hypotheeknames, de gedwongen invordering.”

Klachtendienst:

De klachtendienst waardeert de geleverde inspanningen, maar vond toch nog enige discrepantie tussen de verschillende heffingen. Zo bleek uit een klacht over de leegstandsheffing bedrijfsruimten dat een mede-eigenaar met een zeer beperkt aandeel in de eigendomsrechten aangesproken wordt om de heffing te betalen. Dit in tegenstelling tot de leegstandsheffing woningen waar diegene met het grootste aandeel in het goed het aanslagbiljet krijgt toegestuurd.

In de beleidsnota FB 2009-2014 benadrukt de minister van Financiën en Begroting het belang van fiscale compliance. Onderlinge samenhang en transparantie dragen bij tot het bereiken van fiscale compliance. Aandacht voor verschillen blijft dus geboden.

2) 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.”

Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst in haar jaarverslag 2009:

“De Vlaamse Belastingdienst stelt alles in het werk om de aanslagbiljetten in een logische volgorde te

verzenden. Externe factoren (zoals bezwaren, overlijdens, faillissementen, geschillen,...) maken dat dit niet altijd mogelijk is, en het principe van één aanslagbiljet per kalenderjaar niet houdbaar is.

In samenspraak met de Ombudsman werd er in het najaar van 2009 voor geopteerd om een maximale inhaaloperatie op te zetten, waardoor een aantal belastingplichtigen meer dan één aanslagbiljet ontving binnen hetzelfde jaar. De Vlaamse Belastingdienst heeft zich evenwel tegelijkertijd geëngageerd om soepel in te spelen op vragen tot gespreide betaling in dit verband.”

Klachtendienst:

De klachtendienst ontving in 2010 een recordaantal klachten over het onregelmatige verzendritme van aanslagbiljetten onroerende voorheffing.

Het principe van één aanslagbiljet per kalenderjaar is inderdaad niet altijd houdbaar. Door externe factoren en interne controles kan het verzendritme van aanslagbiljetten verstoord worden. Dit mag echter niet als vrijgeleide worden beschouwd voor de soms zeer korte toezending van soms vele aanslagbiljetten.

Immers, sommige burgers kregen in 2010 2 aanslagbiljetten op 7 dagen tijd; anderen kregen 4 aanslagbiljetten op 8 maanden tijd. Voor vele burgers zorgde dit voor verwarring omdat de reden van deze plotse en korte toezending hen onbekend was. Dit betekende bovendien dikwijls een zware financiële belasting, waar de Vlaamse Belastingdienst effectief soepel op inspeelde maar de vragen naar afbetaling, gelet op het grote aantal, niet altijd direct kon beantwoorden.

De klachtendienst herhaalt dan ook de aanbeveling om te streven naar een regelmatig verzendritme en om overgebleven aanslagbiljetten (nu voor 2009 en 2010) bij voorrang te versturen, maar maximaal gespreid over het jaar heen. Bijvoorbeeld: 2009 en 2010 gespreid over 2011; 2011 en 2012 vervolgens gespreid over 2012 zodat vanaf 2013 opnieuw één aanslagbiljet kan worden verstuurd. Als men bij de inhaaloperatie één aanslagbiljet zou versturen om de zes maanden om een maximale spreiding te bekomen, moet vooralsnog een afbetalingsplan mogelijk zijn voor die belastingplichtigen die meerdere aanslagen ontvangen op één jaar tijd.

3) 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.”

Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst in haar jaarverslag 2009:

“In het verleden werden reeds op regelmatige basis bestanden doorgestuurd naar de verschillende Gewestelijke Directies van het Kadaster van dossiers waarin reeds geruime tijd advies gevraagd werd. Op basis hiervan konden deze dan verder worden afgehandeld.

Met de opstart van VFP werd VLABEL geconfronteerd met een aantal problemen. Zo kon gedurende het eerste kwartaal geen enkele vraag om advies naar het Kadaster worden doorgestuurd en anderzijds lag de elektronische uitwisseling van adviezen ook tijdens het laatste kwartaal van 2009 zo goed als stil tengevolge van onverwachte personeelsproblemen bij het Kadaster.

Teneinde tot een oplossing voor deze problemen te komen, werd op regelmatige basis overleg gepleegd tussen VLABEL en het Kadaster. Momenteel worden de adviezen per mail doorgestuurd en wordt er hard gewerkt aan een structurele oplossing op lange termijn.”

Klachtendienst:

In 2010 bleek de lange behandeltermijn van bezwaren niet enkel te wijten aan een lange doorlooptijd van de adviesaanvraag bij de administratie van het Kadaster. Zo werd het advies soms pas laat opgevraagd of werd het advies wel ontvangen, maar sleepte de opvolging ervan aan.

4) Aanbeveling:

“De problemen tengevolge de implementatie van de onroerende voorheffing op het Vlaams Fiscaal Platform moeten zo snel mogelijk worden verholpen.”

Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst in haar jaarverslag 2009:

“Wegens talrijke programmatie- en performantieproblemen bij de opstart van het Vlaams Fiscaal Platform (briefgeneratie, workflows, referentiedatabank,...) konden de dossiers gedurende lange tijd niet op een efficiënte wijze worden verwerkt. Ondanks de frustraties die dit veroorzaakte, slaagden de medewerkers van VLABEL er toch in om verder te werken en een bevredigend eindresultaat te behalen.

Met behulp van een individueel opleidingstraject werden de dossierbehandelaars flexibel ingezet waardoor gerichte inhaaloperaties werden opgezet. Dit heeft ervoor gezorgd dat de doorlooptijden beperkt bleven en de achterstanden niet verder opliepen.

Om de performantieproblemen zo goed als mogelijk op te vangen, werden op voorstel van de dossierbehandelaars de workflows vereenvoudigd en werkdocumenten gebruiksvriendelijker gemaakt.

Op een tweewekelijks overleg met het Dienstencentrum (de eigen interne informaticadienst) worden de openstaande knelpunten besproken en wordt een prioriteitenlijst opgesteld. Zo kan de status van deze punten efficiënt worden opgevolgd.”

Klachtendienst:

Bepaalde typen van klachten die veelvuldig voorkwamen in 2009 waren ook in 2010 van de partij. Immers, ook in 2010 waren er problemen met het verzenden van huurdersbrieven en met het opladen van gegevens uit het rijksregister, en blijft de vermelding van de belastingplichtigen op het aanslagbiljet een aandachtspunt.

5) Aanbeveling:

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

Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst in haar jaarverslag 2009:

“Bij het gebruik van de nieuwe Portaal burger, die operationeel werd op 01/01/2009, werd in de loop van 2009 vastgesteld dat veel gebruikers klachten hebben i.v.m. gebruiksvriendelijkheid, het niet correct werken van de Portaal en het verzenden van formulieren en e-mails. Eind 2009 heeft VLABEL beslist om Portaal burger volledig te herwerken om deze gebreken definitief op te lossen. Kortelings wordt er gestart met deze herwerking. Ondertussen werden en worden de zaken die niet correct werken in de huidige Portaal zo veel als mogelijk aangepast.”

Klachtendienst:

In 2010 werden minder klachten ontvangen over problemen bij het verzenden van formulieren en e-mails, maar was het voor de burger nog steeds niet mogelijk om de status van zijn bezwaarschrift online te raadplegen.

7.3 Aanbevelingen 2010 van de klachtendienst

De Klachtendienst Financiën onderzoekt klachten over de werking van het hele beleidsdomein Financiën en Begroting. Niettemin werd in 2010 vastgesteld dat de ontvankelijke klachten enkel betrekking hebben op de werking van de Vlaamse Belastingdienst. Logisch, want dit agentschap staat door de inning en invordering van de Vlaamse Gewestbelastingen (in 2010: onroerende voorheffing en leegstandsheffingen) in nauw contact met de burger. De klachten van 2010 weerspiegelen dan ook voornamelijk de bekommernissen van de burger over de werking van de Vlaamse Belastingdienst. Op basis van de (deels) gegronde klachten hebben we tijdens de driemaandelijke overlegvergaderingen verscheidene aanbevelingen geformuleerd. Deze aanbevelingen stemmen grotendeels overeen met de bevindingen en aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst, geformuleerd in haar eigen kwalificaties van de eerstelijnsklachten.

Als aanbevelingen 2010 werden volgende weerhouden:

✓ over het verzendritme van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing:

AANBEVELING: Er moet worden gestreefd naar een regelmatige, jaarlijkse verzending van de aanslagbiljetten. Als dit door bepaalde factoren niet mogelijk is, horen de achtergebleven aanslagbiljetten bij voorrang te worden verstuurd, met oog voor een maximale spreiding van de verzending (maximaal twee per jaar), waarbij soepel wordt ingespeeld op vragen naar afbetaling van personen die zich in deze situatie bevinden.

Dit is een aanbeveling die zowel bij de Klachtendienst Financiën als bij de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks opduikt. Gelet op de vermelding van de afbetalingsregeling op de achterzijde van de aanslagbiljetten voor 2010 en het voornemen van de Vlaamse Belastingdienst om een minimale periode van 6 maanden tussen 2 opeenvolgende aanslagbiljetten te voorzien (zie verder 7.4/aanbeveling 2009-24), is er zeker een gunstige evolutie merkbaar.

✓ over de automatische toekenning van bepaalde vermindering onroerende voorheffing:

AANBEVELING: Zorgen voor een automatische toekenning van automatische verminderingen, ook voor huurders, door onder meer bijzondere aandacht te hebben voor nieuwbouwwoningen waar voor de eerste maal eventuele verminderingen kunnen worden toegekend.

Extra controles kunnen het normale verzendritme in de war sturen. De uitdaging is te zoeken naar een evenwicht tussen optimale controle en aanvaardbare verzending.

✓ over de informatieverstrekking naar aanleiding van een ingediende vraag of van een ingediend bezwaarschrift tegen een aanslagbiljet van de onroerende voorheffing:

AANBEVELING: De correspondentie (ontvangstmelding/vraag om bewijzen/beslissing/antwoord) of een kopie hiervan versturen naar degene die de brief of het bezwaar effectief heeft ingediend.

✓ over de invordering van de leegstandsheffing bedrijfsruimten:

AANBEVELING: De invordering van de leegstandsheffing bedrijfsruimten gebeurt in eerste instantie redelijkerwijze best bij degene die het hoogste percentage in de eigendom heeft (naar analogie met de leegstandsheffing woningen).

In de beleidsnota FB 2009-2014 benadrukt de minister van Financiën en Begroting het belang van fiscale compliance. Onderlinge samenhang en transparantie dragen bij tot het bereiken van fiscale compliance.

7.4 Natraject aanbevelingen 2009 van de Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde in haar jaarverslag 2009 aanbevelingen op basis van de klachten, afgehandeld in 2009.

Aanbeveling 2009-24

De Vlaamse Belastingdienst moet, in geval van kort opeenvolgende aanslagbiljetten, de betrokkenen proactief en concreet informeren, maar tegelijk die korte opeenvolging zoveel mogelijk vermijden.

Vlaamse Belastingdienst:

1) Oorzaken van kort opeenvolgende verzending van aanslagbiljetten

- Generieke oorzaak

De klachten in 2009 waren deels toe te schrijven aan de ICT-problemen die gepaard gingen met de implementatie van het Vlaams Fiscaal Platform en de vertraagde verzending dat dit tot gevolg had. De vertraging in de verzending in 2009, heeft ervoor gezorgd dat een deel van de aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2009 nog verzonden moesten worden in 2010. Hierdoor is het mogelijk dat ook in het jaar 2010 een aantal belastingplichtigen twee aanslagbiljetten (voor aanslagjaar 2009 en 2010) ontvangen heeft. Vanaf het jaar 2011 zou de verzending van het aantal aanslagbiljetten dat betrekking heeft op een ander aanslagjaar weer moeten dalen.

- Specifieke oorzaken

Daarnaast gelden als oorzaken van een onregelmatige of kort opeenvolgende verzending ook nog steeds de gekende redenen: ofwel werd er een bezwaar ingediend voor een vorig aanslagjaar ofwel maakt de aanslag deel uit van een voorafgaande controle met het oog op onder andere de correcte toekenning van de automatische verminderingen.

Hierbij wil de administratie opmerken dat de kwaliteit van de aanslag voor de Vlaamse Belastingdienst ook héél belangrijk is. Indien we aanslagbiljetten verzenden zonder voorafgaande controle en zonder de fouten die in het verleden gemaakt werden, recht te zetten, dan zou de belastingplichtige niet de verminderingen krijgen waarop hij recht heeft, waardoor hij (opnieuw) bezwaar zou moeten indienen.

2) Betrokkene proactief en concreet informeren, maar kort opeenvolgende verzending zoveel mogelijk vermijden

Vanaf het aanslagjaar 2010 vermeldt de Vlaamse Belastingdienst op de aanslagbiljetten dat een afbetalingsplan kan gevraagd worden indien de belastingplichtige meerdere aanslagbiljetten voor hetzelfde onroerend goed binnen een periode van 6 maanden ontvangt.

Op 28 oktober 2010 heeft de Vlaamse Ombudsdienst naar aanleiding van twee klachten aanbevolen dat de Vlaamse Belastingdienst een te korte opeenvolging in de verzending moet vermijden en wanneer dit toch gebeurt, de betrokken belastingplichtigen op basis van de verzendingsdatum moet detecteren en informeren over de specifieke en soepelere afbetalingsmogelijkheden die alleen op hen van toepassing zijn.

Op dit moment is het niet mogelijk om deze groep van belastingplichtigen te detecteren. Indien hiervoor de nodige programmatie zou ontwikkeld worden, kan een individuele begeleidende brief op zijn beurt zorgen voor vertraging in de verzending. Dit impliceert immers dat de concrete situatie van de betrokken belastingplichtige eerst moet onderzocht worden voor de specifieke afbetalingsmogelijkheden kunnen worden meegedeeld.

Om de kort opeenvolgende verzending van aanslagbiljetten te vermijden, werkt de Vlaamse Belastingdienst momenteel aan een programmatie waarbij voorzien wordt om minimum een periode van 6 maanden te laten verlopen tussen de opeenvolgende verzending van twee aanslagbiljetten.

Aanbeveling 2009-25

De Vlaamse Belastingdienst moet nagaan hoe een veralgemeende, versnelde en zo mogelijk rechtstreekse toekenning van de verminderingen aan huurders verzekerd kan worden.

Vlaamse Belastingdienst:

De wetgeving voorziet voor huurders een vermindering van de onroerende voorheffing voor kinderen, gehandicapten en grootoorlogsverminkten (artikel 257, § 1, 2° en 3° en artikel 257, § 2, 2° WIB 92).

De huurder dient zich éénmalig te melden bij de Vlaamse Belastingdienst. Dit kan door een meldingsformulier per post op te sturen of online in te vullen.

De volgende jaren zal de Vlaamse Belastingdienst aan de hand van het rijksregisternummer van de huurder zelf nagaan of hij in aanmerking komt voor een vermindering en deze vermindering toekennen op het aanslagbiljet van de verhuurder. Dus zelfs als de huurder verhuist, kan de Vlaamse Belastingdienst op basis van de éénmalige melding de vermindering blijven toekennen.

Door een doorgedreven voorafgaande controle van de aanslagen wordt een maximale toekenning van de verminderingen aan huurders en van de automatische verminderingen in het algemeen nagestreefd.

De huurder die recht heeft op een vermindering wordt op het moment dat het aanslagbiljet naar de verhuurder wordt verzonden ook op de hoogte gebracht van het bedrag van de vermindering. De verminderingen mogen van de huur worden afgetrokken (artikel 259 WIB 92).

Als een vermindering niet op het aanslagbiljet staat, dan zijn er twee mogelijkheden: ofwel kan de verhuurder een bezwaarschrift indienen, ofwel kan de huurder dit zonder tussenkomst van de verhuurder laten weten aan de Vlaamse Belastingdienst, die dan een onderzoek start naar een eventuele ambtshalve toekenning. Ook de huurder kan nu bij de Vlaamse Belastingdienst dus een

rechtzetting vragen. De Vlaamse Belastingdienst doet dan een onderzoek en gaat zo nodig over tot een ambtshalve ontheffing. Zowel huurder als eigenaar worden van het resultaat van het onderzoek in kennis gesteld. De vraag tot rechtzetting wordt desgevallend gelijkgesteld met de éénmalige melding indien deze nog niet was gebeurd.

Een automatische of een rechtstreekse toekenning van de vermindering aan de huurders is in de praktijk héél moeilijk en dit onder andere om de volgende redenen. De onroerende voorheffing is een belasting die verschuldigd is door de eigenaar van een onroerend goed. De Vlaamse Belastingdienst weet zonder voorafgaande melding niet aan welke persoon een eigenaar zijn onroerend goed verhuurt. Er kan geen automatische link gelegd worden tussen de eigenaar van het onroerend goed en de bewoner – huurder. Het probleem is het grootste bij appartementsgebouwen. De vermindering wordt wel automatisch toegekend op het aanslagbiljet van de verhuurder zodra de huurder zich éénmaal gemeld heeft. Ook mag de huurder wettelijk gezien op eigen houtje de vermindering van de huur gaan aftrekken. Tot slot kan zowel de verhuurder als de huurder een rechtzetting van een aanslag uit het verleden vragen.

Minister Muylers deelde in de Comissie Financiën en Begroting tijdens de bespreking van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst mee dat het de bedoeling is om samen met de sector na te gaan hoe de huurders maximaal kunnen geïnformeerd worden zodat deze zich aanmelden bij de Vlaamse Belastingdienst.

Aanbeveling 2009-26

De Vlaamse overheid moet, met het oog op de medewerking van andere diensten aan een correcte toekenning van verminderingen zoals die voor de sociale huurders, zorgen voor betere afspraken of voor aangepaste sanctiemogelijkheden.

Vlaamse Belastingdienst:

Deze aanbeveling kwam er naar aanleiding van de klacht in 2009 van de Sociale Huisvestingsmaatschappij Vivendo.

Een gelijkaardige klacht werd in 2010 ingediend door de SHM 't Heist Best. Als antwoord op deze klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst zijn nieuwe werkwijze toegelicht. Met tevredenheid heeft de administratie de kwalificatie omtrent dit dossier gelezen. Deze problematiek kan dan ook als afgesloten worden beschouwd.

Ter informatie kan de Vlaamse Belastingdienst nog meedelen dat er eind 2010 nog een overleg plaats vond met de Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen waarbij de laatste afspraken omtrent de nieuwe werkwijze werden vastgelegd.

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

8.1 Algemeen

Aanwending van terug te geven of te betalen sommen.

Door de techniek van de schuldvergelijking kunnen openstaande belastingschulden en andere niet-fiscale schulden worden aangezuiverd of vice versa. Dit leidt tot een win-winsituatie zowel voor de schuldenaar van de openstaande schuldvordering als voor het Vlaams ministerie van Financiën en Begroting. Door de aanzuivering wordt het verder lopen van de nalatigheidsinteressen tegengegaan, moeten er geen bijkomende invorderingskosten gemaakt worden en dalen de administratieve lasten en beheerskosten.

Zo zal bijvoorbeeld een terug te storten som als gevolg van een ontheffing bij de onroerende voorheffing kunnen worden aangewend voor de betaling van een andere nog te betalen heffing.

De Centrale Invorderingscel (CIC), waarvan de taak de invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen omvat van zowel het Vlaamse Gewest als de Vlaamse Gemeenschap en de instellingen die eronder ressorteren, kan eveneens van dit instrument gebruik maken. De CIC werd opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Dit instrument heeft duidelijk een positief gevolg voor de niet-fiscale ontvangsten vanaf 2011.

Overzicht belastingdossier.

In de loop van het najaar 2010 werd de startpagina van het Belastingportaal Vlaanderen volledig herwerkt.

Vanaf 1 januari 2011 zal elke belastingplichtige een overzicht kunnen opvragen van zijn of haar dossier via de website <http://belastingen.vlaanderen.be/mijndossier>. Langs die weg kan men een mandataris aanstellen, een vrijblijvende berekening maken of als professioneel gebruiker aangiftes verkeersbelastingen indienen. Daardoor is elke belastingplichtige voortaan zelf in staat om mee te lezen in zijn of haar fiscaal dossier bij de Vlaamse Belastingdienst. In de loop van de eerste maanden van 2011 wordt deze online dienstverlening verder uitgebouwd.

8.2 Planbatenheffing

Een planbatenheffing is verschuldigd als, op basis van een in werking getreden ruimtelijk uitvoeringsplan (RUP), 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. 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.

De aangepaste planbatenregeling is door de wijzigingen aan en de inwerkingtreding van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening van toepassing op RUP's die vanaf 1 september 2009 voorlopig worden vastgesteld. Gelet op de doorlooptijd van de totstandkomingsprocedure, zullen pas vanaf 2011 de eerste gewestelijke RUP's die onder de toepassing van de aangepaste planbatenregeling vallen, definitief in werking treden.

Aangezien de definitieve inwerkingtreding van het RUP de heffing doet ontstaan, is het allicht dan ook pas vanaf het voorjaar 2011 dat de eerste aanslagbiljetten voor planbatenheffing zullen worden uitgestuurd door de Vlaamse Belastingdienst. Vanuit kosten-baten-oogpunt is een volledige opstart van de inning bovendien pas verantwoord van zodra er een voldoende kritische massa aan te belasten planbatenpercelen zal zijn. Dit is allicht pas het geval van zodra gewestelijke RUP's definitief in werking

treden.

Aangezien het een nieuwe heffing betreft, zullen de eerste aanslagbiljetten vergezeld gaan van een verduidelijkende brochure. De Vlaamse Belastingdienst zal hiervoor nauw samenwerken met het departement Ruimtelijke Ordening om de know-how van beide entiteiten optimaal te benutten.

Parallel hiermee zullen ook de online diensten versterkt worden. Dat zal de burger toelaten om online zowel informatie over de heffing terug te vinden als - op termijn - een simulatie rond de te betalen heffing uit te voeren.

8.3 Verkeersbelasting

Op 10 juli 2008 besliste de vorige Vlaamse Regering om de inning van de verkeersbelastingen (verkeersbelasting, de belasting op de inverkeerstelling en het eurovignet) en de eraan verbonden processen (inning en invordering, bezwaarafhandeling, fiscale controle) in eigen beheer over te nemen. In eerste instantie was dit voorzien voor 1 januari 2010. Een aantal hinderpalen, zoals de complexiteit inzake de aanwerving van personeel, de afspraken met de FOD Financiën rond de afhandeling van historische dossiers en de verdere opbouw van het noodzakelijke ICT-platform maakten dit echter onmogelijk. De inning werd dan ook uitgesteld tot 1 januari 2011.

De daadwerkelijke opstart vond al eerder plaats, nl. in december 2010 met het versturen van de uitnodiging tot betaling voor de eurovignetten die vervallen in januari. Eind januari 2011 zal worden gestart met het verwerken van de verschillende dataconversies. Begin februari 2011 zullen de eerste aanslagbiljetten voor verkeersbelasting worden uitgestuurd.

Zowel voor de 289 overgenomen personeelsleden van de FOD Financiën als voor de eigen personeelsleden wordt een doorgedreven opleiding in verkeersbelastingen voorzien.

De inschrijving van de voertuigen blijft in handen van de DIV van de FOD Mobiliteit en Vervoer. Er verandert niets voor belastingplichtigen, woonachtig (particulieren) of gevestigd (ondernemingen) in het Waalse Gewest of het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest. Belastingplichtigen die tijdens een belastbare periode verhuizen, blijven tot het einde van de belastbare periode belast in de regio waar zij bij het begin van de belastbare periode gevestigd waren.

Inzake de heffing van de verkeersbelastingen wijzigt er wel een en ander:

- *Betalingstermijn/Procedure:*

Een belastingplichtige ontvangt voor de verkeersbelastingen en de belasting op de inverkeerstelling geen uitnodiging tot betaling meer; er wordt onmiddellijk een aanslagbiljet verstuurd. Hierdoor kan bij niet-tijdige betaling de belasting onmiddellijk gedwongen worden ingevorderd, eventueel verhoogd met een boete wegens laattijdige betaling. De Vlaamse Belastingdienst zal wel steeds eerst een herinnering versturen. Alleen voor het eurovignet blijft de uitnodiging tot betaling behouden.

De belasting moet uiterlijk worden gestort binnen een termijn van twee maanden vanaf de datum van verzending/kennisgeving van het aanslagbiljet aan de belastingplichtige zoals vermeld op het aanslagbiljet

Indien een personeelslid van de Vlaamse Belastingdienst informatie opvraagt bij de belastingplichtige of bij derden, dan moet deze informatie binnen de maand verstrekt worden. Voorheen kreeg men hier 20 dagen voor.

- *Bezwaarschriften:*

Indien de belastingplichtige niet akkoord gaat met een aanslagbiljet kan hij een bezwaarschrift indienen. Dit bezwaarschrift moet worden ingediend binnen een termijn van drie maanden (te rekenen vanaf de derde werkdag volgend op de datum van het aanslagbiljet of de kennisgeving ervan).

De belasting kan door de Vlaamse Belastingdienst worden nagevorderd gedurende 5 jaar te rekenen vanaf de eerste dag van het aanslagjaar waarvoor ze verschuldigd is. Voorheen was dit slechts 3 jaar. Ook de termijn voor ambtshalve ontheffing bedraagt 5 jaar. Als dus blijkt dat een belasting ten onrechte of foutief werd geheven, kan de Vlaamse Belastingdienst dit tot vijf jaar na datum rechtzetten.

- *Controle:*

Er wordt binnen de Vlaamse Belastingdienst een eigen controledienst opgericht. Deze staat in voor de controle op de naleving van de wetten op de verkeersbelastingen. De controleurs hebben de hoedanigheid van officier van gerechtelijke politie. Zij kunnen onder meer bevelen geven aan bestuurders, controle uitoefenen door personen te ondervragen en documenten in te kijken, overtredingen vaststellen en processen-verbaal opmaken. In bepaalde gevallen kunnen ze voertuigen immobiliseren (administratief in beslag nemen) of overgaan tot onmiddellijke inning.

De controleurs verkeersbelastingen maken zich kenbaar via hun legitimatiekaart. De controlevoertuigen dragen het logo van de Vlaamse overheid en het opschrift "Vlaamse Belastingdienst". Deze zijn uitgerust met sirene, lichtkrant en blauwe zwaailichten. De controleurs dragen tijdens het uitoefenen van hun functie een grijs uniform met gele strepen, voorzien van het logo van de Vlaamse overheid en het opschrift "controle verkeersbelastingen".

- Tijdelijke nummerplaten:

De voertuigen met tijdelijke nummerplaat van korte duur worden voortaan automatisch belast naar aanleiding van de inschrijving bij de Dienst voor de Inschrijving van Voertuigen (DIV), als de inschrijving na 6 maanden behouden blijft. De belastingplichtige zal niet langer zelf eerst aangifte moeten doen.

- Handelaarsplaten/aanhangwagens:

Voor drie categorieën voertuigen geldt niet langer dat zij in het begin van het kalenderjaar of bij de aangifte de verkeersbelasting moeten betalen voor het hele jaar. Zij zullen net als de andere voertuigen waarvoor aangifte moet worden ingediend (voornamelijk vrachtwagens) pas tegen 15 oktober van ieder jaar hun afrekening krijgen voor de verkeersbelasting.

Deze drie categorieën van voertuigen zijn:

- voertuigen uitgerust met handelaarsplaten;
- kleine aanhangwagens (MTM < 751 kg) aangegeven op naam van rechtspersonen;
- specifieke soorten aanhangwagens (kampeeraanhangwagen, aanhangwagen voor een boot, ...) met een MTM < 751 kg, die niet onderhevig zijn aan de inschrijvingsplicht bij de DIV, ongeacht of ze aangegeven zijn op naam van natuurlijke of rechtspersonen).

- Grote wagenparken (vrachtwagens en autobussen):

Het fiscale kenteken wordt afgeschaft als fysiek document. Voertuigen waarvoor een aangifte moet worden ingediend, moeten niet langer jaarlijks een kenteken op hun voertuig plaatsen. Hoewel dit fysieke kenteken de controleurs toeliet om na te gaan of dat er aangifte was gedaan, kan deze informatie vanaf 2011 door de controleurs digitaal opgevraagd worden aan de hand van de nummerplaat van het voertuig of eventueel andere identificatiegegevens.

- Kampeerwagens:

Vanaf 1 januari 2011 wordt ook voor kampeerwagens een aparte belastingvoet voorzien. Voorheen werden kampeerwagens bij gebrek aan specifieke belastingvoet belast volgens de schalen voorzien voor "voor het goederenvervoer bestemde voertuigen", hetgeen tot discrepanties leidde. Om hieraan te remediëren zal er voor deze categorie van voertuigen (kampeerwagens) een forfaitaire taks worden ingevoerd gebaseerd op ecologische overwegingen (op niveau van wegbeschadiging) waarbij vijf bedragen worden voorzien afhankelijk van de MTM van het voertuig. Door de invoering van een dergelijke forfaitaire taks (er wordt geen volledig jaarbedrag meer gevraagd) wordt principieel het beperkte gebruik voor deze voertuigen erkend en heeft dit als gevolg dat het voertuig, zonder invulling van een rittenkaart, kan worden gebruikt op de openbare weg in Vlaanderen.

9 Tot slot

Het aantal ingediende klachten escaleerde, waarbij het overgrote deel (84%) betrekking had op de onroerende voorheffing.

Het totaal aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten bedraagt 36,78%. 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%) en van 2009 (30,07%). Het streven naar kwaliteitsverbetering blijft dus primordiaal.

Dit jaarverslag weerspiegelt de bekommernissen van de burger en geeft een aanduiding van wat door de burger als onbehoorlijk wordt ervaren. De Vlaamse Belastingdienst beschouwt de eerstelijnsklachten als belangrijke en waardevolle input om de efficiëntie en effectiviteit van haar operationele werking bij te stellen en te verhogen. In dit verband heeft de klachtendienst op basis van de afgehandelde klachten opnieuw enkele aanbevelingen uitgewerkt.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens

Charlotte Delrue

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Toerisme Vlaanderen

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:	27,33

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	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:	

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

* Aanvraagprocedure erkenning gids/reisleider :

1 gegronde klacht;

Opgelost;

Heeft betrekking op zowel vlotte bereikbaarheid als goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

* Brochure "Vlaanderen Vakantieland" :

1 ongegronde klacht

* Aanvraagprocedure Logiesdecreet :

1 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

1. Een aanvraagdossier gaat tijdelijk verloren, zodat de aanvraag niet binnen de gebruikelijke termijn kan worden afgehandeld.

De aanvrager werd op de hoogte gebracht van de reden van de vertraging en van de actuele stand van zaken van het dossier.

2. Een exploitant is misnoegd over de wijze waarop zijn logies is opgenomen in de brochure Vlaanderen Vakantieland.

Vermits de exploitant vooraf inspraak had bij de productie van de brochure (en ondermeer goedkeuring diende te geven op de laatste drukproef) en de brochure bij ontvangst van de klacht reeds gedrukt en verspreid was, kon Toerisme Vlaanderen enkel nog vaststellen dat er sprake is van een spijtig misverstand.

3. Een aanvrager beklagt zich over de wijze waarop het agentschap te werk gaat bij de uitvoering van het Logiesdecreet.

De betreffende aangelegenheden worden uitdrukkelijk geregeld door het Logiesdecreet, zodat het agentschap weinig meer kon doen dan de aanvrager te begeleiden bij het opmaken van het aanvraagdossier en het overmaken van enkele suggesties.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 agentschap behandelt de erkenningaanvragen voor gidsen en reisleiders binnen de 45 werkdagen, maar streeft ernaar de tijdsperiode tussen aanvraag en weigering/toekenning zo kort mogelijk te houden, wat niet verhindert dat ingevolge het grote aantal aanvraagdossiers op korte tijd deze dossiers zich (kunnen) opstapelen, wat – zo is gebleken – ten koste kan gaan van het totaaloverzicht. TVL stelt alles in het werk dit in de toekomst zoveel als mogelijk te vermijden.

- Het agentschap heeft naar aanleiding van de (ongegronde) klacht aan het lay-outbureau in kwestie gevraagd om het nodige te doen opdat in de toekomst alle uitgestuurde documenten, inclusief e-mails van Toerisme Vlaanderen met bijhorende drukproef, zouden gearchiveerd kunnen worden. Op die manier kunnen, bij eventuele betwisting, alle relevante documenten worden gereproduceerd.

In de marge van de betreffende klacht is er opnieuw een communicatie gebeurd naar alle collega's van het agentschap

met het verzoek om alle klachten tijdig door te geven aan de klachtencoördinator

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Flanders Invest & Trade

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	15

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

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:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	2

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	11
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	12
	telefoon:	3
	fax:	0
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Gegrontheid:

Zie voorafgaande overzichtstabellen.

Oplossingsgraad:

Alle 14 de (deels) gegronde klachten werden volledig opgelost.

Per ombudsnorm:

Zie voorafgaande overzichtstabellen.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Net zoals in de voorbije jaren komt in 2010 het overgrote deel van de klachten bij Flanders Investment & Trade rechtstreeks van de burger. Dit bevestigt nogmaals dat de burger makkelijk rechtstreeks toegang vindt tot FIT. Slechts vier klachten krijgen het label onontvankelijk opgekleefd, twee klachten betroffen interne personeelsaangelegenheden, één klacht had geen betrekking op de Vlaamse overheid en voor de andere was reeds eerder klacht ingediend.

Alle ontvankelijke klachten wordt als (deels) gegronde geklasseerd.

Er is geen echte uitschieter wat betreft de verdeling van de klachten tussen de verschillende ombudsnormen. In elke categorie komen maximaal vier klachten voor, de twee categorieën met vier geregistreerde klachten zijn 'actieve dienstverlening' en 'doeltreffende algemene informatieverstrekking'.

Net als de voorbije twee jaar is voor al de geregistreerde klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Bij amper één klacht werd de voorgeschreven maximumtermijn van 45 dagen overschreden en een klacht wordt gemiddeld binnen de vijftien dagen afgehandeld.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De driemaandelijke samenkomst van een klachtenteam dat rapporteert aan de Directieraad (opgestart in 2007) werd ook in 2010 voortgezet.

In samenspraak met de afdelingen Financiën & IT, Marketing & Kennisbeheer en Internationale Handel werden een aantal acties ondernomen ter verbetering van de dienstverlening van FIT. Daarnaast werkt FIT continue aan het verbeteren van de klantentevredenheid via o.a. ad hoc bevestigingen na acties.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachtenprocedure, in voegen sedert 2008, werd in 2010 geëvalueerd en bijgestuurd.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Agentschap voor Internationale Samenwerking

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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

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

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

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

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

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	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:	
	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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De klacht betrof een aantal bedenkingen en vragen i.v.m. formuleringen en het consistent gebruik van criteria bij een gunning en meer bepaald in het gunningsverslag. De vragen en opmerkingen werden gestuurd aan de dossierbehandelaar. De betrokkene kreeg op al zijn vragen en opmerkingen een duidelijk antwoord (van de dossierbehandelaar). Het begrip "klacht" werd door VAIS ruim geïnterpreteerd.

Het VAIS krijgt heel weinig "echte klachten" binnen. In een paar gevallen krijgt de dossierbehandelaar een aantal vragen ter verduidelijking van een beslissing, m.a.w. vragen naar (meer) informatie.

Via het algemeen email-adres www.vlaanderen.be/ontwikkelingssamenwerking, durft er ook al eens een algemene opmerking op het gevoerde beleid (inzake ontwikkelingssamenwerking) bij VAIS terecht te komen.

Volgens de omzendbrief van 2005 vallen dergelijke opmerkingen niet onder het begrip klacht.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Gelieve een meer leesbaar lettertype te gebruiken !!

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap Ondernemen
afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	28,9

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	18
---------------------------------------	----

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

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:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	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:	11
	mail:	11
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	13
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- KMO-portefeuille (17)
 - o 5 gegronde en opgeloste klachten waarvan 4 met betrekking tot goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en 1 met betrekking tot vlotte bereikbaarheid;
 - o 12 ongegronde klachten;
- BEA (1)
 - o 1 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De meeste klachten hadden betrekking op de steunmaatregel KMO-portefeuille (besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapbevorderende diensten en het ministerieel besluit van 1 januari 2009, inwerkingtreding op 1/1/2009) omtrent de naleving van de termijnen m.b.t. de aanvraag van de subsidie en de storting van het eigen aandeel door de onderneming in de kmo-portefeuille. Deze klachten waren echter ongegrond. Een kleiner aantal klachten had betrekking op de registratie- en elektronische aanvraagprocedure en de werking van de applicatie.

In 2009 werden er in de kmo-portefeuille een 40.000-tal goedgekeurde aanvragen ingediend. 2010 was goed voor een 52.000-tal goedgekeurde aanvragen. Ten opzichte van 2009 zijn het aantal klachten bijna niet gestegen terwijl er 30% meer aanvragen waren.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Het aantal aanvragen is in 2010 gestegen van ongeveer 40.000 naar 52.000. Het budget van de kmo-portefeuille werd op 28/12/2010 opgebruikt. Het is dus duidelijk dat de kmo-portefeuille in 2010 op kruisnelheid zit: de maatregel is gekend en voldoende gebruiksvriendelijk. Toch zijn er nog steeds kleine verbeterpunten mogelijk en voornamelijk naar communicatie toe. Er is een continu proces van kwaliteitsbewaking.

De grote aanpassingen die evenwel reeds werden doorgevoerd in 2009 en hun vertaalslag vonden in de kmo-portefeuille werpen na het opstartjaar 2009, duidelijk hun vruchten af.

Even hernemen welke aanpassingen toen werden doorgevoerd op basis van de verschillende evaluaties van BEA, de voorganger van de huidige KMO-portefeuille.

De belangrijkste wijzigingen waren:

- 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.

Het aantal BEA-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).

Vermits het een interactieve webapplicatieve toepassing betreft is het online houden van www.kmo-portefeuille.be essentieel.

Gelet op de klachten onder de BEA-maatregel werden er in 2009 een aantal maatregelen genomen die resulteerden in een meer gebruiksvriendelijke kmo-portefeuille en registratie- en aanmeldingsprocedure voor de digitale steunmaatregelen, die nog steeds van toepassing zijn.

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 toegangscode 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.

In het ministerieel besluit van 28 april 2010 met betrekking tot de registratieprocedure voor de subsidieaanvraag of het beheer van het dossier in het kader van de besluiten ecologiepremie, ecologiepremie call, groeipremie en kmo-portefeuille werd de te volgen registratieprocedure samen met een aantal veiligheidsvoorschriften opgenomen.

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.

Naar aanleiding van klachten en verzuchtingen rond het feit dat enkel steun kan aangevraagd worden via de website en dat ondernemingen niet altijd IT-vertrouwd zijn, werd bij de 1700 naast de lijn voor eerstelijns vragen rond de

kmo-portefeuille, sinds november 2009 ook een meer gespecialiseerde tweede lijn ingeschakeld. Hiernaar worden ondernemingen doorverbonden indien ze applicatiegerelateerde problemen hebben. De 2de lijn staat voornamelijk in voor de begeleiding van de zogenaamde digibeten doorheen de applicaties. Ook deze samenwerking is succesvol in die zin dat heel wat ondernemingen met IT-gerelateerde problemen hier worden opgevangen en met telefonisch ondersteuning door de applicatie geloodst worden en zo een aanvraag kunnen indienen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2010 werd de klachtenregistratie via een accessapplicatie 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). Het proces van klachtenbehandeling wordt ondersteund 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.

De klachtenregistratie via een accessapplicatie werd in 2010 nog niet stopgezet en gebeurt voorlopig nog gelijklopend met de registratie via DMS tot dat de fouten weggewerkt zijn in de registratie via 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Departement Economie Wetenschap en Innovatie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

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

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	4
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Zie onder vraag 3.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

- Bij de opstart van het nieuwe boekhoudpakket Orafin 2010 waren er vele technische problemen/kinderziekten die leidde tot twee categorieën van klachten:
 - ontvankelijke klachten met betrekking tot laattijdige betalingen.
 - ontvankelijke klacht met betrekking tot versturen van aanmaningen wanneer het verschuldigde bedrag al aan de Vlaamse overheid was overgemaakt.
- De wijzigingen in de organisatiestructuur (AE + VLAO = AE) waren nog niet verwerkt in het boekhoudpakket/betalingsysteem waardoor een financieel dossier van ex-VLAO niet tijdig kon afgehandeld worden.
- Eén klacht mbt gebruik Nederlandse taal bij een Conferentie in het kader van het EU-voorzitterschap.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

IVA-centrale accounting heeft de procedures:

- mbt centraal versturen van aanmaning verfijnd door eerst controles bij de individuele MOD's te laten uitvoeren alvorens de brieven centraal werden verstuurd.
- Mbt betalingen technisch op punt gezet

De dossierbehandelaars zijn nu er attent op gemaakt dat de taalwetgeving dient gerespecteerd te worden wanneer wij een evenement organiseren voor een internationaal publiek. Er kan niet zomaar gesteld worden dat het onthaal in het Engels verloopt.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

- Op de website www.ewi-vlaanderen.be is er nu onder 'contact' informatie over 'klachtenbehandeling' te vinden, alsook een on-line klachtenformulier.
- Het klachtregister bestond al, maar kon nu, met akkoord van de directieraad, ten behoeve van de jaarlijkse bevraging van de ombudsman, worden aangevuld met enkele klachten die via e-mail aan de afdelingshoofden werden opgevraagd.
- Er is een interne richtlijn 'klachtenmanagement' opgesteld die, na de goedkeuringsfase door directieraad, op het extranet zal ontsloten worden naar de personeelsleden.

Suggesties?

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

Deze vragenlijst is moeilijk in te vullen:

1. Terminologie – het zou handiger zijn indien de tekst van de termen zou kunnen aangeklikt worden voor meer ipv in de bijlage te gaan zoeken. Niet alle termen komen aan bod. Misschien handig om een sjabloon 'klachtenregister' aan te maken waarin de termen zijn opgenomen.
2. Niet handig om in te vullen, daar het geen echt formulier is. Er is een bij de website <http://www.wetsmatiging.be/> een formulierensite die hierbij helpt.

Voor jullie verwerking van de data zou een on-line applicatie via de website of een SharePoint een betere technische oplossing zijn.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

- 1 Overeenstemming met het recht**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
- 11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.
- 12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**
- 13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.
- 14 Efficiënte coördinatie**

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie - IWT

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:	39 kalenderdagen

Aantal onontvankelijke klachten:	3
----------------------------------	---

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; vragen om info	2
	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:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

2 categorieën:

1. Ontevredenheid over behandeling / beslissing in steundossier

Klacht 06/2009 na detailonderzoek gegronde, deels opgelost

Klacht 01/2010 na detailonderzoek ongegronde, opgelost

Klacht 03/2010 na detailonderzoek gegronde, opgelost

2. Ontevredenheid met de algemene werking van het IWT

-

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klacht 06/2009

De klager ondernam meerdere telefonische pogingen om bij het IWT de stand van zijn dossier op te vragen. Hij kreeg uiteindelijk een mail van het IWT waaruit blijkt dat het project werd ontvangen, plus datum ontvankelijkheidsanalyse. (on)Ontvankelijkheid werd veel te laat bevestigd volgens hem, op het randje van het onaanvaardbare. Hij kreeg ook geen communicatie m.b.t. de vertragingen.

De klager maakt ook melding van meer zulke slordigheden en vertragingen in door hem begeleidde projecten in de laatste maanden, en dit zowel in de behandeling van de aanvraag als in de opvolging, met vertragingen in de uitbetaling van de steunschijven tot gevolg.

Het onderzoek van de klacht wees uit dat de vertragingen te wijten zijn aan capaciteitsproblemen bij de behandelende adviseur. De verdere opvolging van de dossier zou nog vertraging kunnen oplopen. De adviseur zal de klager hier echter altijd van op de hoogte brengen.

Klacht 01/2010

De klager betwist de plafonnering van het projectbudget op 20000 € waardoor ook de steun geplafonneerd wordt op 10000 €. De klager haalt volgende gegevens aan: In het toelichtingsdocument zou gesteld zijn dat de plafonnering alleen voor de bijkomende subsidie geldt, (en niet voor de basissubsidie??).

Verder geeft de klager een aantal budgetposten aan, die volgens hem nog zouden kunnen verhoogd worden.

Het onderzoek van de klacht wees uit dat de klant onze handleiding misinterpreteert. Dit werd hem uitgelegd, meer kan er niet voor hem gedaan worden.

Klacht 02/2010

De klager, een bursaal, beklagt zich erover dat ze sedert november 2009 geen loon meer gestort krijgt, alhoewel ze haar contract op tijd binnengestuurd heeft.

Het onderzoek van de klacht wijst uit dat de klager ziek (meer dan 1 maand) geweest is, waardoor de

gegevens voor de loonsberekening manueel moeten gebeuren. Het actualiseren van deze gegevens door het IWT is niet tijdig gebeurd.

Werd niet-ontvankelijk verklaard en als vraag om informatie behandeld, gegevens werden aangepast en de achterstallige loonbedragen werden uitbetaald.

Klacht 03/2010

De klager beklagt zich erover dat de eindafrekening voor zijn project nog niet gebeurde, hoewel het eindverslag reeds lang werd doorgestuurd naar IWT en zij hieromtrent ook nog een aanmaning gericht hebben aan het IWT (beide brieven werden aangetekend verstuurd).

De klager stelt dat dit een daad van onbehoorlijk bestuur is, en dat wij zijn schrijven moeten beschouwen als protest in regel.

Het onderzoek van de klacht wijst uit dat door een samenloop van omstandigheden niet gecommuniceerd werd naar de aanvrager over een beslissing genomen door het DC die gerelateerd was aan de eindafrekening waarvan hier sprake is. De wetenschappelijk adviseur heeft, op vraag van de klachtencoördinator, de projectbehandeling onmiddellijk terug opgenomen. Hij heeft gebeld met de klant op 08.04.2010, en de nodige brieven zijn vertrokken.

Het is aan te raden om het systeem voor de opvolging van uitvoering van beslissingen grondig te evalueren, om zulke situaties in de toekomst te vermijden. Hierbij is het ook noodzakelijk dat de opvolging van uitzonderlijke vertragingen op geregelde tijdstippen gebeurt door de coördinator of de verantwoordelijke directeur.

Klacht 04/2010

Vraag naar subsidiemogelijkheden. Werd niet-ontvankelijk verklaard, de klager kreeg de nodige informatie.

Klacht 05/2010

De klager vroeg in de jaren '90 informatie om een KMO-haalbaarheidsstudie aan te vragen en speelde deze info door naar zijn universitaire partner voor verdere opvolging. De klager heeft verder niets meer vernomen van het IWT en ging uit van de veronderstelling dat de aanvraag negatief was. Vervolgens verneemt hij via verschillende bronnen dat zijn universitaire partner omvangrijke steun ontvangt van het IWT. De klager heeft vragen bij de correcte besteding van deze gelden.

De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard omdat de feiten meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsvonden. IWT heeft wel alle feiten onderzocht en de nodige informatie verstrekt aan de klager teneinde de verwarrende berichtgevingen te verduidelijken.

Onderstaande info zal worden verstrekt wanneer de klachtencoördinator terug is uit ziekteverlof.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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
IN HET KADER VAN HET
DECREET KLACHTRECHT
VERSLAG 2010**



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 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010	3
2.2	 Afdelingen met klachten	7
2.2.1	Arbeidsvoorwaardenbeleid	7
2.2.2	Ondersteuningsbeleid	10
2.2.3	Instellingen en leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs	13
2.2.4	Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding	16
2.2.5	Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	21
2.2.6	Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	24
2.2.7	Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding	28
2.2.8	Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	31
2.2.9	Hoger Onderwijs	34
2.2.10	Volwassenenonderwijs	37
2.2.11	Studietoelagen	41
2.2.12	Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming	47
2.3	 Afdelingen zonder klachten	51
<u>3</u>	<u> Globale evaluatie</u>	<u>52</u>
3.1	 Vaststellingen voor 2010	52
3.2	 Nieuwe ontwikkelingen	53
<u>4</u>	<u> BIJLAGEN</u>	<u>54</u>
4.1	 Definitie klacht	54
4.2	 Klachten decreten	57
4.3	 Aanbevelingen	75
4.3.1	Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst	75
4.4	 Enkele klachtencoördinatoren/ombudsdiensten	80
4.5	 Klachtencoördinatoren Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming en Agion	82

1 VOORWOORD

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

Voor het eerst worden de klachten van het Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (AKOV) integraal weergegeven.

Het in 2009 opgerichte agentschap heeft als missie het bevorderen van het kwaliteitszorgsysteem voor de onderwijs-, beroepsopleidings- en vormingstrajecten en voor de EVC-trajecten (erkennen van verworven competenties) die leiden naar bewijzen van erkende kwalificaties. Het agentschap telt naast de stafdienst drie afdelingen: de afdeling Dienstverlening EVC, de afdeling Projecten: EVC-Curriculum-Kwalificaties en de afdeling Organisatie Inspectie.

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 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 EN 2010

Tabel 1: Klachtenbeeld 2005/2006/2007/2008/2009/2010

Kwantitatieve gegevens		2005	2006	2007	2008	2009	2010
Totaal aantal klachten	Totaal	119	121	160	219	215	284
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	112	110	156	203	188	229
	Onontvankelijk	7	11	4	16	27	55
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						
	Kennelijk ongegrond	1			1	1	1
	Geen belang						
	Anoniem				1		
	Beleid en regelgeving	3	4	1	2	3	5
	Geen Vlaamse overheid	3	7	1	10	20	46
	Interne personeelsaangelegenheden			1	2	2	3
Aantal klachten volgens de drager	Brief	61	72	119	118	73	80
	Mail	35	29	30	89	117	181
	Telefoon	19	16	9	12	22	22
	Fax	1	1	2		2	
	Bezoek	3	3			1	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	41	49	62	116	108	192
	Via kabinet	6	4	8	12	2	4
	Via Vlaamse Ombudsdienst	48	57	86	72	90	75
	Via georganiseerd middenveld	2	1		6	6	2

	Andere kanalen	22	10	4	13	9	11
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,47	3,09	5,1	3,54	4,47	1,73
	Mediaan	1,00	1,00	4	1,00	1,00	0,00
	0-10 dagen	54	69	107	151	161	106
	> 10 dagen	1	0	8	11	25	5
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	24,17	25,83	34,45	30,14	27,26	25,68
	Mediaan	20,00	20,00	33,50	25,50	24,00	21,00
	0-20 dagen	60	62	49	86	82	117
	21-45 dagen	49	53	86	104	91	78
	46-90 dagen	9	4	15	18	13	42
	>90 dagen	1	2	6	8	4	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	25	17	48	64	24	65
	Deels gegrond	21	28	35	58	81	61
	Ongegrond	66	65	73	81	56	62
	Nog niet afgehandeld					25(+2)*	(*)
Aantal (<u>deels</u>) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	41	33	69	102	94	92
	Deels opgelost	4	5	6	10	6	22
	Onopgelost	1	7	8	10	5	12
Aantal (<u>deels</u>) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	14	10	17	28	13	13
	Te lange behandeltermijn	10	9	30	43	43	38
	Ontoereikende informatieverstrekking	13	11	26	24	29	22
	Onvoldoende bereikbaarheid	1		2		2	3
	Onheuse bejegening	2	2	5	10	5	3
	Andere	6	13	3	17	13	30

In 2010 werden 284 klachten geregistreerd tegenover 215 klachten in 2009.

(*) Bij een aantal klachten werd het resultaat (nog) niet aangeduid. Dit betekent echter niet dat al deze klachten nog niet zouden afgehandeld zijn. Bij de afdeling Volwassenenonderwijs moet nog 1 klacht afgehandeld worden. Zie ook verder bij afdeling Studietoelagen: (40).

Bij 'norm' is 58 keer de norm (nog) niet ingevuld: bij de afdeling Volwassenenonderwijs moet nog 1 klacht afgehandeld worden en bij de afdeling Studietoelagen 57 keer.

De belangrijkste drager is net zoals vorig jaar de mail 63% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie.

De brief is net zoals vorig jaar de tweede belangrijkste drager (28,16%) maar scoort jaar na jaar lager (53,88% in 2008 en 33,95% in 2009).

De telefoon als drager is gedaald: 7,74% in 2010 t.o.v. 10,23% in 2009.

Het grootste deel van de geregistreerde klachten (67,60%) bereikt de administratie rechtstreeks van de burger. De Vlaamse ombudsdienst is het tweede belangrijkste kanaal 26,40%.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is met 2,74 dagen gedaald t.o.v. 2009 (1,73 dagen in 2010 t.o.v. 4,47 dagen in 2009.) De mediaan komt daarmee op het laagste niveau nl. 0. Hierbij moeten we wel opmerken dat bij 173 klachten geen ontvangstmelding werd verstuurd.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2010 op 25,68 dagen. Een daling van 1,58 dagen t.o.v. 2009 (27,26 dagen). Maar ook een daling t.o.v. 2008 (30,14 dagen) en 2007 (34,45dagen). De dalende trend zet zich dus verder door.

Van de 284 klachten werd van 195 klachten (68,66%) een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Voor 44 klachten werd die termijn overschreden. Voor 45 klachten is de afhandeling hetzij gebeurd maar de mededeling niet geregistreerd hetzij nog niet gebeurd en de mededeling evenmin gedaan.

Tabel 2: Kerncijfers 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 en 2010

Klachten	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ontvankelijk	112	110	156	203	188	229
Onontvankelijk	7	11	4	16	27	55
Gegronde klachten deels of volledig	46	45	83	122	105	126
Ongegronde klachten	66	65	73	81	56	62
Nog niet afgehandeld	0	0	0	0	25	41 (*)
Opgelost deels of volledig	45	38	75	112	100	114
Niet opgelost	1	5	8	10	5	12
Totaal	119	121	160	219	215	284

In 2010 is 19,36% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is gestegen t.o.v. vorig jaar met 6,76% gestegen en is daarmee het hoogste percentage dat gemeten werd sinds 2002.

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend "geen bevoegdheid Vlaamse overheid" (46 klachten). We verwijzen hiervoor voornamelijk naar het klachtenbeeld bij de afdeling Volwassenenonderwijs (19 klachten) waar de indieners van klachten nog steeds onvoldoende op de hoogte zijn van de klachtendiensten van de Consortia voor Volwassenenonderwijs en de regionale ombudsdiensten en tevens wordt vastgesteld dat veel cursisten misleid worden door privé-instellingen die

met de vermelding van ‘erkend door de Vlaamse Overheid’ (= alleen in het kader van het gebruik van opleidingscheques) de cursist een vals beeld geven over de waarde van het ‘getuigschrift’ dat uitgereikt wordt op het einde van de opleiding.

De afdeling Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs ontvingen 22 onontvankelijke klachten die allen betrekking hebben op schoolaangelegenheden (kosten op school, schoolrapporten, tuchtmaatregelen, commerciële activiteiten...)

Eén klacht was kennelijk ongegrond. In vijf gevallen had de klacht betrekking op “beleid en regelgeving” en drie klachten betroffen “interne personeelsaangelegenheden”.

Over het aandeel van het aantal ongegronde, deels gegronde en ongegronde klachten van de geregistreerde onontvankelijke klachten kunnen we dit jaar moeilijk een vergelijking maken met de vorige jaren daar er nog een groot aantal resultaten (41) niet ingevuld werden in onze databank, hoewel het grootste gedeelte van deze klachten reeds afgehandeld werd. Hiervoor verwijzen we naar het klachtenbeeld van de afdeling Studietoelagen.

Tabel 3: Ombudsnormen 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 en 2010

Ombudsnormen	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Niet-correcte beslissing	14	10	17	28	13	13
Te lange behandeltermijn	10	9	30	43	43	38
Ontoereikende informatieverstrekking	13	11	26	24	29	22
Onvoldoende bereikbaarheid	1	0	2	0	2	3
Onheuse bejegening	2	2	5	10	5	3
Andere	6	13	3	17	13	30

Ook hier kunnen we geen correcte vergelijking maken met de vorige jaren gezien het grote aantal ombudsnormen (58) die niet voldoende werden ingevuld in de databank (zie ook supra).

2.2 AFDELINGEN MET KLACHTEN

2.2.1 ARBEIDSVORWAARDENBELEID

1. Tabel 2010

		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
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	

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	11
	Mediaan	11,00
	0-20 dagen	2
	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</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Inhoud

Arbeidsvoorwaardenbeleid (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Functiebeschrijving (231)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Onvoldoende informatie bekwaamheidsattesten lesbevoegdheid	Deels gegrond	Opgelost	Andere

3. Klachtenbeeld

De afdeling Arbeidsvoorwaardenbeleid ontvangt relatief weinig klachten aangezien de afdeling vooral bezig is met het schrijven van regelgeving.
Meestal gaat het over het niet akkoord gaan met bepaalde regels.

2.2.2 ONDERSTEUNINGSBELEID

1. Tabel 2010

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3
	Mediaan	3,00
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	40,5
	Mediaan	40,50
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Ondersteuningsbeleid (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Toepassen regelgeving: ontevredenheid over uitleg regelgeving (808)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

1	Toepassen regelgeving recht op leerlingenvervoer (807)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
---	--	----------	----------	------------------------

3. Klachtenbeeld

De afdeling Ondersteuningsbeleid kreeg in 2010 twee klachten die te maken hadden met de toepassing van de regelgeving op het leerlingenvervoer.

Eén klacht handelde over de bestaande regelgeving leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs. Het kind van de klager moest in het schooljaar 2009-2010 overstappen naar het buitengewoon onderwijs. Het kind beschikte tevens over een toegangsticket voor een semi-internaat. De regelgeving leerlingenvervoer bepaalde dat een school met semi-internaat wordt gelijkgesteld met een school met externaat. Daarnaast is er tevens recht op leerlingenvervoer naar een internaat. De dichtstbijzijnde school voor het kind van de klager was een school zonder semi-internaat. Een school zonder semi-internaat was voor de klaagster echter niet haalbaar. Ze vroeg of er toch geen mogelijkheden waren voor haar kind om voor leerlingenvervoer in aanmerking te komen. De afdeling Ondersteuningsbeleid behandelde in het schooljaar 2008-2009 gelijkaardige vragen van ouders die een school met semi-internaat verkiezen maar daardoor geen recht op leerlingenvervoer kregen. Hierover werd aan de minister van Onderwijs een beleidsaanbeveling gedaan. In afwachting van een definitieve beslissing van de minister werd de klacht afzonderlijk behandeld en werd het recht op leerlingenvervoer verleend.

In de andere klacht meldde de klager dat ze geen financiële vergoeding had verkregen voor leerlingen waarvoor ze op telefonische wijze een financiële tussenkomst in leerlingenvervoer had aangevraagd. De klager meldde dat er onvoldoende informatie door de cel leerlingenvervoer was gegeven om de aanvragen correct te kunnen doen, nl via de webapplicatie 'rechtopleerlingenvervoer'.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Op basis van de hierboven vermeldde eerste klacht werd de beleidsaanbeveling voor de minister herhaald en werd bekomen dat de regelgeving werd aangepast.

Op basis van de tweede klacht verbeterde de cel leerlingenvervoer van de afdeling Ondersteuningsbeleid de communicatie. De cel leerlingenvervoer zorgt er namelijk voor dat als burgers bellen over de te volgen procedures er ook altijd verwezen wordt naar een omzendbrief waarin de te volgen procedure duidelijk staat omschreven.

Bij telefonisch contact wordt ook geïnformeerd naar het e-mailadres van betrokkene om de link naar de regelgeving te bezorgen.

2.2.3 INSTELLINGEN EN LEERLINGEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2010

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

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

2. Inhoud

Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Suikerfeest (912)	Onontvankelijk		
1	Opleiding juwelierskunst (951)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

De eerste klacht was van iemand die niet akkoord ging met de officiële verlofdag (Suikerfeest) waar Islamieten van genieten. We hebben geantwoord dat er een onderscheid moet gemaakt worden tussen de vakantie- en verlofregeling in onderwijs en de gewettigde afwezigheid van leerlingen. Deze klacht was onontvankelijk, de regeling is wettelijk vastgelegd. Ook de tweede klacht was onontvankelijk. Het ging om de visie van een persoon over de opleiding juwelierskunst. De persoon vond dat deze richting moet stopgezet worden omdat er haast geen jobs te vinden zijn in die richting en het oneerlijke concurrentie is. We antwoordden dat de beroepsopleidingen een band moeten hebben met de socio-economische actualiteit en realiteit.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Voor de eerste klacht: niets.

Voor de tweede klacht: Er is momenteel een ingrijpende hervorming van het secundair onderwijs in voorbereiding. In het opleidingsaanbod zal worden gesnoeid.

2.2.4 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2010

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	9
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	5
	Onontvankelijk	4
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	2
	Interne personeelsaangelegenheden	2
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	9
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4
	Mediaan	4,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	14,78
	Mediaan	9,00
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2. Inhoud

Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (9)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Berekening bezoldiging (744, 774)	Onontvankelijk		
2	Andere (989, 990)	Onontvankelijk		
3	Dienstverlening			

	805	Gegron	Opgelost	Bejegening en informatieverstrekking
	878	Gegron	Niet opgelost	Behandeltermijn
	993	Deels gegron	Opgelost	Informatieverstrekking
2	Terugvordering			
	837	Deels gegron	Niet opgelost	Informatieverstrekking
	992	Deels gegron	Opgelost	Niet-correcte beslissing

3. Klachtenbeeld

In 2010 ontving de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB 9 klachten:

- **Klacht 744** (e-mail): Deze klacht werd ingediend door een onderwijspersoneelslid, maar wordt als onontvankelijk beschouwd aangezien het gaat om interne personeelsaangelegenheden. Het personeelslid werd niet bezoldigd voor geleverde prestaties. Echter, het Agentschap voor Onderwijsdiensten kan hier niet in tussenkomen, omdat het agentschap voor de uitbetaling van het salaris afhankelijk is van de elektronische zending (met het opdrachtenpakket) van de school. In dit dossier ontving het agentschap de elektronische zending te laat en kon het personeelslid niet (tijdig) bezoldigd worden.
- **Klacht 774** (e-mail): Deze klacht werd ingediend door een onderwijspersoneelslid, maar wordt als onontvankelijk beschouwd aangezien het gaat om interne personeelsaangelegenheden. Het personeelslid werd niet bezoldigd voor geleverde prestaties. Echter, het Agentschap voor Onderwijsdiensten kan hier niet in tussenkomen, omdat het agentschap voor de uitbetaling van het salaris afhankelijk is van de elektronische zending (met het opdrachtenpakket) van de school. In dit dossier ontving het agentschap de elektronische zending te laat en kon het personeelslid niet (tijdig) bezoldigd worden.
- **Klacht 805** (e-mail): Het betrokken personeelslid klaagt over de dienstverlening van het werkstation die volgens haar niet afdoende was. Zij stelde een vraag in verband met het verlof met oog op adoptie en pleegvoogdij, maar kreeg geen duidelijk antwoord op haar vraag en werd niet klantvriendelijk te woord gestaan. Deze klacht was gegron en werd opgelost.
- **Klacht 837** (e-mail): Deze klacht werd ingediend door een directeur van een medisch-pedagogisch instituut. Het schoolbestuur ontving een terugvordering naar aanleiding van de onterechte aanstelling van een personeelslid met een buitenlands diploma (zonder gelijkwaardigheidsattest) en vroeg om deze te herzien. Deze klacht is slechts deels gegron (het werkstation gaf – te goeder trouw – verkeerd advies aan de directeur) en werd niet opgelost.
- **Klacht 878** (e-mail): Dit personeelslid heeft een klacht met betrekking tot de dienstverlening van de afdeling. Hij klaagt dat zijn aanvraag tot validering van voorgaande diensten te lang in behandeling bleef en niet werd afgehandeld. Het gevolg was dat hij in tussentijd een salaris aan 0 jaar anciënniteit ontving. Deze klacht is gegron en werd niet (onmiddellijk) opgelost.

- **Klacht 989** (e-mail): Deze klacht werd ingediend door een burger die klaagt over het gedrag van een aantal leerlingen van een medisch-pedagogisch instituut in een binnenspeeltuin waar zij met haar gezin op dat ogenblik ook aanwezig was. Bij de directrice en begeleiders vonden zij en haar man geen gehoor voor hun bezorgdheden. Deze klacht is onontvankelijk aangezien het geen Vlaamse overheid betreft.
- **Klacht 990** (e-mail): De moeder van een leerling klaagt over een leerkracht uit het derde leerjaar die de huistaak van een leerling stukscheurde en de klas strafte door hen te laten binnen blijven voor de speeltijd. Deze klacht is onontvankelijk aangezien het geen Vlaamse overheid betreft.
- **Klacht 992** (e-mail): Deze klacht werd ingediend door een onderwijspersoneelslid en gaat over een terugvordering die zij moet betalen. Deze terugvordering ontstond na een aantal wijzigingen (elektronisch gezonden door de school) in haar dossier in verband met een verlofstelsel waar zij van genoot (onbezoldigd ouderschapsverlof – moederschapsbescherming). Uit verder onderzoek van het dossier bleek dat deze terugvordering onterecht was. Deze klacht is dan ook deels gegrond en werd opgelost.
- **Klacht 993** (e-mail): Deze klacht werd ingediend door een onderwijspersoneelslid dat klaagt over de dienstverlening van het werkstation, namelijk een gebrekkige communicatie in verband met de automatische recuperatie van een terugvordering. Deze klacht is deels gegrond en werd opgelost.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Voor de 5 ontvankelijke klachten zijn dit de realisaties en voorstellen.

Klacht 805 was tweeledig. Enerzijds werd de klager onvoldoende geïnformeerd na het stellen van een vraag over het verlof voor adoptie of pleegvoogdij. Anderzijds haalt zij een gebrek aan tact en professionaliteit van de dossierbeheerder aan. Het feit dat zij onvoldoende geïnformeerd werd na het stellen van haar vraag, vangt de afdeling op door de medewerkers in de werkstations te blijven stimuleren om de interne opleidingen te volgen en te blijven gebruik maken van de interne en externe documentatiesystemen met betrekking tot de regelgeving. De betrokken dossierbeheerder werd ter verantwoording geroepen en terecht gewezen na het ontvangen van deze klacht.

Klacht 837 leert ons dat er bij de scholen en sommige medewerkers in de werkstations soms nog onduidelijkheid is met betrekking tot het aanstellen van personeelsleden met een buitenlands bekwaamheidsbewijs. Intern zal bekeken worden of een opfrissingscursus met betrekking tot dit deel van de reglementering noodzakelijk is.

Klacht 878 bracht een pijnpunt naar boven in de interne organisatie van de afdeling met betrekking tot de procedure van de validering van voorgaande diensten. In de tweede helft van 2010 werd deze procedure echter herbekeken om deze efficiënter en vlotter te laten verlopen.

Klacht 992 kon vermeden worden indien de school beter op de hoogte was geweest over de reglementering en procedure met betrekking tot moederschapsbescherming tijdens de zwangerschap en de lactatie. Het gaat echter om complexe reglementering. De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB komt hieraan tegemoet door het geven van opleiding voor schoolsecretariaten. Deze opleiding werd opgestart tijdens het schooljaar 2009-2010 en wordt

verder gezet tijdens het schooljaar 2010-2011. De onderwerpen ‘bedreiging door een beroepsziekte’ en ‘moederschapsbescherming tijdens de zwangerschap en de lactatieperiode’ komen dan ook uitvoerig aan bod.

Klacht 993 handelt over het automatisch recupereren van terugvorderingen zonder dat hierover met het personeelslid gecommuniceerd wordt. De afdeling is al langer op de hoogte van deze problematiek, maar de complexiteit van de achterliggende procedures maakt dat voor dit probleem tot nu toe nog geen oplossing werd gevonden. Intussen werd er een IT-project opgestart met de bedoeling het salarissysteem te vernieuwen. Dit project heeft ruimte voorzien om te onderzoeken of er een betere procedure kan gemaakt worden voor het terugvorderen van ten onrechte uitbetaalde bedragen (vb. een betere communicatie naar de personeelsleden).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

In 2010 werd – zoals gepland eind 2009 – de procedure van klachtenbehandeling voor de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB en de afdeling Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs geactualiseerd. Er werd een duidelijke en eenvormige procedure geschreven die onder de aandacht werd gebracht van alle personeelsleden van de respectievelijke afdelingen: de procedure werd gepubliceerd op Weetulex (intern documentatiesysteem van de reglementering) en dit nieuws werd verspreid via Weetuflash (wekelijkse nieuwsbrief via e-mail).

2.2.5 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2010

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

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	11
	Mediaan	11,00
	0-20 dagen	1
	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</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Berekening bezoldiging (778)	Onontvankelijk		
1	Klacht tegen beslissing van de scholengemeenschap (976)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

Er werden 2 klachten ontvangen op de afdeling tijdens het werkjaar 2010.

De klacht i.v.m. de berekening van de bezoldiging was onontvankelijk. Het personeelslid zegt dat zij ten onrechte niet betaald werd voor de geleverde prestaties op 4 en 5 januari 2010. Agodi kan niet tussenkomen, omdat het agentschap voor de uitbetaling van het salaris afhankelijk is van de elektronische zendingen van de school (en enkel optreedt als derde betaler).

De klacht tegen de beslissing van de scholengemeenschap om betrokkene niet opnieuw aan te stellen vanaf 1/9/2010 is onontvankelijk.

Dit is de bevoegdheid van het schoolbestuur, het betreft de relatie werkgever-werknemer en het Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming is hier niet bevoegd.

2.2.6 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2010

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	8
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	8
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	6
	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	2
	Andere kanalen	3

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1,4
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	5
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	25,63
	Mediaan	22,00
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	6
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	6
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	5

2. Inhoud

Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (8)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Pensioenaanvraag (666)	Gegrond	Opgelost	Andere
1	Nuttige ervaring (894)	Deels gegrond	Opgelost	Andere
1	TBS 58+ (901)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

1	Automatische terugvordering (957)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
2	Salaris (962, 963)	Gegronnd	Opgelost	Andere
1	Pensioen na reffectatie (977)	Ongegronnd		
1	Werking school (813)	Gegronnd	Niet opgelost	Andere

3. Klachtenbeeld

De afdeling ontving 8 klachten die ontvankelijk werden verklaard:

In klacht nummer 666 stelt betrokkene de vraag hoe het komt dat zij geen betaling vanwege PDOS ontving, ondanks het feit dat zij haar pensioenaanvraag ruimschoots op tijd had doorgestuurd. Na onderzoek bleek dat zowel de originele aanvraag als een kopie zich nog steeds in het dossier van de school bevonden. Dit is nooit naar het werkstation doorgestuurd. De klacht werd aanzien als gegrond. Het schoolsecretariaat werd gecontacteerd en het nodige werd gedaan. Status is opgelost.

In klacht nummer 813 drukt betrokkene zich ontevreden uit over de werking van de directeur. Er werd hem een interimopdracht beloofd en pas op het laatste moment trok de directeur deze toezegging in. Hierdoor liep betrokkene een andere opdracht mis. De klacht werd aanzien als gegrond, maar het Ministerie van Onderwijs en Vorming kan deze klacht niet behandelen, dit behoort tot de relatie werkgever-werknemer en hierin nemen wij geen standpunt. De klacht heeft dus als status onopgelost.

In klacht nummer 894 is betrokkene niet tevreden over het afhandelen van de administratieve kant van zijn nuttige ervaring. Hij vroeg aan het werkstation of hij de bijkomende gegevens die nodig waren voor het afhandelen van zijn aanvraag ook digitaal konden verstuurd worden. Er werd gevraagd dit toch op papier te versturen. De klacht is deels gegrond en heeft als status opgelost. Er werd overeengekomen dat de bijkomende inlichtingen ook digitaal geldig zijn.

In klacht nummer 901 vraagt betrokkene zich af hoe het komt dat hij bij telefonisch contact ivm zijn aanvraag TBS58 geen afdoend antwoord kreeg over de status van zijn dossier. Doordat de cel 58+ overstelpt werd door aanvragen, was het hen onmogelijk hem hierover reeds uitsluitsel te geven. Zijn wachtgeld werd echter tijdig gestort en hij werd dezelfde maand van de uitkering ook schriftelijk van de berekening op de hoogte gesteld. De klacht wordt hierbij aanzien als gegrond en heeft als status opgelost.

In klacht nummer 957 beschrijft betrokkene haar ontevredenheid over de manier waarop haar wedde zonder voorafgaande verwittiging werd verminderd. Dit werd via automatische recuperatie uitgevoerd. Na ontvangst van de verklarende brief, meldde betrokkene dat de uitleg totaal niet beschreef waarvoor zij aan salaris moest inboeten. De klacht werd als gegrond beschouwd en heeft als status opgelost.

In klacht nummer 962 werd door betrokkene nogmaals gevraagd om achterstallige eindejaarstoelages en vakantiegelden recht te zetten voor de periode van 1999 tot en met maart 2007. Zij had hier reeds navraag rond gedaan in een eerdere brief, waarop zij ook antwoord heeft ontvangen. De rechtzetting gebeurde voor de jaren 2000 tot en met 2007. Wegens verjaring kon de overige periodes niet meer geregulariseerd worden. De klacht wordt als gegrond beschouwd.

In klacht nummer 963 meldt betrokkene dat zijn salaris nog steeds op het oude rekeningnummer wordt gestort, ondanks het feit hij zijn nieuwe rekeningnummer al had doorgegeven aan zijn school. Bij nazicht van zijn dossier blijkt echter dat er vanuit de school geen enkele zending naar het werkstation werd gedaan om het nieuwe rekeningnummer door te geven. De klacht wordt als gegrond beschouwd.

In klacht nummer 977 is betrokkene verbaasd dat zij plots op pensioen wordt gesteld vanaf 01/09/2010. Zij was eerst gereffecteerd in een niet-organieke betrekking. Er werd echter een wijziging in de wetgeving rond reffectatie doorgevoerd, waardoor zij inderdaad vanaf 01/09/2010 verplicht met pensioen moet gaan, daar zij terugvalt op TBSOB en de leeftijd van 60 jaar heeft bereikt. De klacht werd beschouwd als ongegrond, de regelgeving hieromtrent is heel duidelijk.

2.2.7 SCHOLEN BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2010

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

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

2. Inhoud

Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Behandelingstermijn, informatieverstrekking (895)	Gegrond	Opgelost	Behandeltermijn

3. Klachtenbeeld

Onze afdeling ontving tijdens 2010 één klacht. Deze klacht had betrekking op het feit dat het een hele tijd duurde alvorens de vraagsteller van een informatieve vraag een antwoord op die vraag kreeg. Ondanks een rappel en een aangetekend schrijven, heeft de vraagsteller (een directeur van een basisschool) bijna 2 maanden moeten wachten op een antwoord. De vraagsteller klaagde dit gebrek dan ook terecht aan. Twee dagen na het ontvangen van de klacht, werd een antwoord verstuurd.

2.2.8 SCHOLEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2010

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	22
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	22
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	22
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	22
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	22
	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	20,55
	Mediaan	10,00
	0-20 dagen	16
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (22)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
22	Klacht i.v.m. werking school (183, 213, 473, 484, 485, 616, 617, 639, 693, 811, 812, 937, 942, 945, 958, 959, 965, 966, 969, 973, 974, 978)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

Alle geregistreerde klachten zijn onontvankelijk. Hier volgt een overzicht van de onderwerpen die aan bod komen:

- Beslissingen van de delibererende klassenraad.
- Commerciële activiteiten van de school - kosten op school - boekenverkoop - fondsenwerving (3)
- Kosten op school.
- Privacy (eigendommen van leerlingen).
- Ouderlijk gezag.
- Inschrijvingsgelden en tarieven bij DKO.
- Schoolrapporten.
- Tuchtmaatregelen.
- Stages.

2.2.9 HOGER ONDERWIJS

1. Tabel 2010

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	8
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	5
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	5
	Interne personeelsaangelegenheden	
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	6
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	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	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	30,25
	Mediaan	7
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
	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	
	Andere	1

2. Inhoud

Hoger Onderwijs (8)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
5	Geen Vlaamse overheid	Onontvankelijk		
	Stopzetting kinderbijslag (1060)	Onontvankelijk		
	Salarisschaal (1061)	Onontvankelijk		
	Buitenlandse onderwijsinstelling (1062)	Onontvankelijk		

	Discriminatie stage (1063)	Onontvankelijk		
	Verschuiving lesuren hogeschool (1065)	Onontvankelijk		
1	Gelijkschakeling diploma(1064)	Ongegrond		
1	Foutieve berekening leerkrediet (1066)	Ongegrond		
1	Attest kinderbijslagfonds (1067)	Gegronnd	Opgelost	Andere

3. Klachtenbeeld

De afdeling Hoger Onderwijs (AHOVOS) ontving in 2010 in totaal 8 klachten. Merendeels van de klachten (in totaal 5 waren onontvankelijk. Deze gingen o.a. over stopzetting kinderbijslag (1060), niet akkoord gaan met inschaling in bepaalde salarisschaal (1061), klacht over een buitenlandse onderwijsinstelling (1062), discriminatie tijdens stage (1063), verschuiving lesuren in een hogeschool (1065). De drie overige klachten waren ontvankelijk. Twee waren ongegrond (1064 en 1066) en gingen respectievelijk over gelijkschakeling van diploma en foutieve berekening van het leerkrediet. Eén klacht was gegrond (1067) en ging over het laattijdig ontvangen van het attest nodig voor het kinderbijslagfonds. Uiteraard werd alles in het werk gesteld om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Samengevat kan gesteld worden dat de afdeling Hoger Onderwijs in 2010 qua aantal ontvangen klachten een goede score behaalde.

2.2.10 VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2010

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	23
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	19
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid	17
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	23
	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	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4,91
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	19
	> 10 dagen	4
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	16,18
	Mediaan	17,00
	0-20 dagen	13
	21-45 dagen	8
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (23)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
19	Geen bevoegdheid Afdeling VWO			
	<i>Klacht tegen leraar</i> (695)	Onontvankelijk		
	Klacht tegen directie (694, 715, 733, 835, 851, 921, 953)	Onontvankelijk		
	<i>Klacht tegen andere instelling</i> (714, 786, 828, 872, 898, 899, 985)	Onontvankelijk		
	<i>Klacht over inschrijvingsgeld</i> (765, 804, 931, 960)	Onontvankelijk		
1	BIS (986)	Deels gegrond	Opgelost	Andere
1	Personeelsregelgeving (782)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Opleiding Nederlands Tweede Taal (984)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Wantoestanden/Fraude (736)	?	Wordt nog onderzocht	

3. Klachtenbeeld

In 2010 werden 23 klachten geregistreerd waarvan 19 onontvankelijke klachten. Van de 4 klachten die wel ontvankelijk waren, waren er 1 gegrond en 2 deels gegrond en 1 klacht wordt nog onderzocht omdat het een zware aantijging ‘vervalsing’ betreft.

Drie klachten hebben betrekking op het Secundair Volwassenenonderwijs of het Hoger Beroepsonderwijs voor volwassenen.

In 2010 werden er geen klachten ingediend met betrekking tot de sector Basiseducatie. Ten aanzien van het BIS, dat definitief ophoudt te bestaan op 01.01.2011 werd nog 1 klacht ingediend.

De onderwerpen van de 4 ontvankelijke klachten variëren van het ontbreken van een werkregeling TAC (=Technisch Adviseur Coördinator) in het Volwassenenonderwijs, keuzevrijheid voor het volgen van een opleiding Nederlands Tweede Taal, vervalsing van aanwezigheidslijsten en het niet meer toesturen van cursussen van het BIS i.k.v. voorbereiding voor de examencommissie.

Bij de 3 gegronde of deels gegronde klachten werd de ombudsnorm ‘informatieverstrekking’ 2 keer geschonden en in 1 geval was de ombudsnorm ‘andere’ 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.

7 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 :

- 10 klachten konden afgehandeld worden binnen 10 dagen;
- 3 klachten konden afgehandeld worden binnen 20 dagen;
- 9 klachten konden afgehandeld worden binnen 30 dagen;
- 1 klacht heeft omwille van de ernst van de aantijging een langere behandeltermijn.

De meerderheid van de klachten (23) kwam binnen via e-mail. Opnieuw werd de grote meerderheid van de klachten (21) rechtstreeks ingediend door de burger. Slechts 2 klachten werden rechtstreeks door de burger maar ook gelijktijdig via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Klachtennummer 782 heeft geleid tot een aanpassing van de personeelsregelgeving (prestatieregeling) met ingang van 1 september 2010.

Het grote aantal onontvankelijke klachten (19 op 23) 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. Tevens wordt vastgesteld dat veel cursisten misleid worden door privé-instellingen die met de vermelding van 'erkend door de Vlaamse Overheid' (= alleen in het kader van het gebruik van opleidingscheques !) de cursist een vals beeld geven over de waarde van het 'getuigschrift' dat uitgereikt wordt op het einde van de opleiding.

In de jaarverslagen van 2008 en 2009 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 blijkbaar nog steeds onduidelijkheid bestaan.

De Afdeling Volwassenenonderwijs zal dus ook in 2011 opnieuw werk moeten maken van een grotere kenbaarheid en rol van de ombudsdiensten naar het brede publiek toe.

Tevens zal de Afdeling Volwassenenonderwijs een schrijven richten tot de FOD Economie- Cel Oneerlijke Praktijken om het probleem met de privé-instellingen voor volwassenenonderwijs aan te kaarten.

2.2.11 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2010

		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	65
	Mail	66
	Telefoon	18
	Fax	
	Bezoek	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	84
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	62
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	4

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0,78
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	73
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	34,41
	Mediaan	38,00
	0-20 dagen	29
	21-45 dagen	49
	46-90 dagen	32
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	48
	Deels gegrond	31
	Ongegrond	35
	Nog niet afgehandeld	36
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	65
	Deels opgelost	5
	Onopgelost	9
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	11
	Te lange behandeltermijn	30
	Ontoereikende informatieverstrekking	10
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	2
	Andere	8

Bij 40 klachten werd (nog) geen mededeling gedaan. Een aantal van deze klachten zijn nog niet afgehandeld, een deel werd afgehandeld maar werd (nog) niet in de databank als dusdanig aangegeven.

Bij 36 klachten werd (nog) geen resultaat ingevuld: een deel van deze klachten werd nog niet afgehandeld, maar bij een deel van de afgehandelde klachten werd (nog) niet in de databank aangegeven wat het resultaat was.

Bij 'ombudsnorm' werd eveneens bij een aantal afgehandelde klachten (nog) geen norm in de databank aangeduid.

2. Inhoud

Studietoelagen (150)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
	<i>Terugvorderingen</i>			
8	750-756-770-821-847-856-883-1056	Ongegrond		
1	866	Deels gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
		Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
1	870			Andere
2	865-1030	Gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	755	Gegronnd	Opgelost	-
4	1009-1010-1014-1029	-	-	-
2	822-823	Deels gegrond	Niet opgelost	Informatieverstrekking
19	totaal			
	<i>Behandelingstermijn</i>			
6	739-779-842-1002-1015-1053	Ongegrond		
2	859-881	Gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing
23	749-752-759-762-769-775-776-785-788-796-819-820-844-845-853-857-873-983-1004-1008-1022-1050-1052	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn/info aanvragen
13	738-740-741-746-747-768-815-841-862-880-999-1017-1059	Deels gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
8	800-861-996-1001-1003-1036-1038-1042	-	-	-
1	1049	Deels gegrond	Deels opgelost	-
3	745-780-831	Deels gegrond	Niet opgelost	Behandeltermijn / informatieverstrekking
56	totaal			
	<i>Niet aangekomen vragen</i>			
1	1005	Ongegrond		
	<i>Afwijzing studietoelage</i>			
5	854-863-867-876-1057	Ongegrond		
2	754-852	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
7	748-760-789-830-846-1006-1039	Gegronnd	Opgelost	Niet correcte beslissing
5	794-1007-1020-1037-1045	-	-	-
19	totaal			

	<i>Uitbetaling op een foutief rekeningnummer</i>			
1	848	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
		Deels gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	877	Deels gegronnd	Niet opgelost	Andere
1	890	-	-	-
1	777	Deels gegronnd	Opgelost	Niet-correcte beslissing
4	totaal			
	<i>Bejegening (onbeleefd gedrag)</i>			
1	773	Gegronnd	Opgelost	Bejegening
1	892	Gegronnd	Niet opgelost	Bejegening
2	1013-1021			
2	891-1051	Deels gegronnd	Opgelost	Bejegening
6	totaal			
	<i>Informatieverstrekking</i>			
3	792-793-834	Deels gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
7	802-817-855-868-882-994-1033	Ongegronnd		
5	801-803-860-874-997	Gegronnd	Opgelost	-
1	893	Gegronnd	Niet opgelost	informatieverstrekking
1	871			
17	totaal			
	<i>Andere</i>			
28	o.a. nog geen toelage ontvangen, betwisting berekening toelage (757-761), aanvraag voor buitenlandse studies privacy, kritiek op de toekenning van studietoelage (753), problemen bij de online aanvragen (751-858-888) informatie (758-889-1031-1040-1043-1046) Herziening aanvraag (787) Betwisting studiepunten (795-818) Administratieve verwerking (832-833-843-864) Andere (887-995-1000-1016-1019-1028-1032-1054-1055)			

3. Klachtenbeeld

De afdeling Studietoelagen behandelde in 2010 in totaal 150 klachten, ongeveer hetzelfde aantal dan in 2009. 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. 56 klachten vinden we terug in deze categorie. In 2008 waren er dit 61. Dit is zoals steeds te wijten aan enorme toevloed aan ingediende dossiers bij het begin van het school- en academiejaar 2010-2011. Wel kan men vaststellen dat het aantal online aanvragen gestegen is. In januari heeft reeds 23,28% een aanvraag online ingediend vergeleken met 18,22% op het einde van het vorig school- en academiejaar. Dit zal naar de toekomst toe de behandeltermijn ook in gunstige zin beïnvloeden.

De categorie ‘Terugvorderingen’ telt het tweede grootste aantal klachten, namelijk 19, waarvan 8 ongegrond en een vijftal gegrond.

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

De afgewezen studietoelage : 19 klachten.

Informatieverstrekking :17 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 : 6 klachten

4. Concrete realisaties en voorstellen

Onthaal nieuwe personeelsleden

Elk nieuw personeelslid, ongeacht het niveau, moet kennismaken met alle takenpakketten van de afdeling Studietoelagen en draait gedurende een bepaalde periode mee in de diverse takenpakketten.

Vlottere registratie (intake) van de aanvragen.

24 Personeelsleden zijn opnieuw tijdelijk geworven van 28 augustus 2010. Een viertal hiervan maakte ook deel uit van de intakeploeg in het schooljaar 2009-2010. Op deze manier is de continuïteit gewaarborgd en kan de intake vlotter en sneller starten.

Het onthaal van deze groep gebeurde voor het eerst ook gestructureerd en in samenwerking met de MOD (personeelsdienst) en de afdeling Preventie (ergonomie).

Opleiding van de cel financiering

Een opleiding op maat werd ingericht voor de cel financiering, met betrekking tot terugvorderingen en betalingen. Met de dienst boekhouding is er maandelijks overleg. De boekhouding organiseert voor de cel specifieke opleidingen.

Kwaliteitscontrole en vorming

In 2010 zijn de kwaliteitscontroles verder gezet.

Opleiding van de cel financiering

Een opleiding op maat werd ingericht voor de cel financiering, met betrekking tot terugvorderingen en betalingen. Met de dienst boekhouding is er regelmatig overleg. De boekhouding organiseert voor de cel specifieke opleidingen. In overleg tussen de vormingscel en de kwaliteitscel werden opfrissingsmomenten over regelgeving en applicatie ingericht (thematisch, en op aangeven van de personeelsleden).

Doelstellingen

Afspraken en doelstellingen worden gecommuniceerd naar alle personeelsleden via algemene infosessie op agentschapsniveau, stafvergadering, celhoofdenvergaderingen, celvergaderingen en nieuwsbrieven.

Deze zijn ook meetbaar gemaakt en de realisaties worden regelmatig besproken.

DAF intermediairs (Digitaal aanvraagformulier voor intermediairen).

In 2010-2011 start het project waarbij OCMW's gemachtigd worden online aanvragen voor hun cliënten te doen, zonder de drempel van de pincode. Dit heeft een serieuze invloed op de interne verwerking van de aanvragen en komt aldus ook de burger ten goede.

Webformulier

De mogelijkheid waarbij de burger bijlagen kan opladen en digitaal opsturen via webformulier, is ingevoerd. Intern worden deze bijlagen automatisch gekoppeld zonder manuele interventie waardoor de aanvraag sneller kan worden afgewerkt.

2.2.12 AGENTSCHAP VOOR KWALITEITSZORG IN ONDERWIJS EN VORMING

1. Tabel 2010

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	45
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	44
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	9
	Mail	36
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	34
	Via kabinet	4
	Via Vlaamse Ombudsdienst	7
	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	15,56
	Mediaan	12,00
	0-20 dagen	34
	21-45 dagen	7
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels gegrond	19
	Ongegrond	22
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	7
	Deels opgelost	15
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	6
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	13

2. Inhoud

Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (45)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
9	Geen deliberatie na het toelatingsexamen arts-tandarts (916, 930, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909)	Ongegrond		
2	Ontevredenheid examenresultaat toelatingsexamen arts-tandarts (911, 913)	Ongegrond		
7	Ontevredenheid nieuwe werking Examencommissie (934, 920, 927, 933, 935, 938, 923)	Deels gegrond	Deels opgelost	Andere
6	Ontslag als examinerator bij de examencommissie (917, 918, 919, 924, 926, 928)	Deels gegrond	Deels opgelost	Andere
1	Weigering examencommissie (799)	Deels gegrond	Deels opgelost	Informatieverstrekking
2	Informatie examenrooster examencommissie (829, 954)	Ongegrond: 2		
2	Toegangsweigering examendeelname (948, 949)	Ongegrond		
1	Discrepantie examenvragen examencommissie (964)	Ongegrond		
7	Langdurige dossierbehandeling (885, 784, 797, 798, 810, 826, 827)	Ongegrond: 2 Gegrond: 3 Deels gegrond: 1 Deels gegrond: 1	Opgelost Opgelost Deels opgelost	Behandeltermijn
6	Onjuiste of te lage gelijkwaardigheid (947, 950, 838, 886, 849, 850)	Ongegrond: 3 Deels gegrond: 3	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Terugbetaling vertalingskosten gelijkwaardigheidsdossier (915)	Ongegrond		
1	Te hoge druk in lager onderwijs (766)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

In 2010 werden 45 klachten geregistreerd waarvan 1 onontvankelijk was. Van de 45 klachten waren er 22 ongegrond, 3 gegrond, 19 deels gegrond. De gegronde of deels gegronde klachten hadden vooral te maken met het toekennen van gelijkwaardigheden van diploma's. De klachten hadden vooral betrekking op de behandeltermijn van gelijkwaardigheidsdossiers. Dit had te maken met de stijging van de aanvragers, de beperking van de capaciteit en de processen die voor

verbetering vatbaar zijn. Sommige klachten van de afdeling NARIC waren ongegrond omdat de verzoekers zelf niet in orde waren met hun documenten.

De reorganisatie van de examencommissie heeft voor enkele klachten gezorgd. Deze waren deels gegrond en zijn dan ook binnen een korte termijn opgelost.

De ongegronde klachten hebben vooral te maken met ontevredenheid na de examenresultaten van het toelatingsexamen arts-tandarts. Deze klachten zijn ongegrond verklaard omdat de verzoekers een tweede deliberatie eisen, wat niet voorzien wordt in het examenreglement van het examen.

Er was één onontvankelijke klacht ivm de afdeling curriculum. Deze ging over het te hoog niveau en druk in het lager onderwijs.

De meerderheid van de klachten (36) kwam binnen via e-mail. Deze werden rechtstreeks ingediend door de burger. 7 klachten kwamen binnen via de Vlaamse Ombudsdienst, 4 klachten werden ook tegelijkertijd ingediend bij het kabinet van de minister.

De Vlaamse Ombudsdienst gebruikt vaste criteria om de klachten te kwalificeren namelijk door de volgende ombudsnormen te gebruiken: behandeltermijn, bereikbaarheid, informatieverstrekking, niet-correcte beslissing, bejegening, andere.

Voor de gegronde klachten binnen AKOV kunnen we het volgende vastleggen:

6 klachten hadden als ombudsnorm: behandeltermijn
3 klachten hadden als ombudsnorm: informatieverstrekking
13 klachten hadden als ombudsnorm: andere

4. Concrete realisaties en voorstellen

In 2011 wordt een klachtensessie gegeven binnen AKOV voor alle personeelsleden over klachtenbehandeling. Op deze manier leert iedereen klachten op een correcte en professionele manier oplossen.

Voor NARIC werd een audit opgestart die de processen onderzoekt en fundamentele verbeteracties zal opleveren.

Voor de examencommissie is er een intern veranderproces opgestart.

Vanaf 2011 zullen de klachten samen bekeken worden met het afdelingshoofd van de betrokken afdeling. Het afdelingshoofd checkt eerst na of de klacht gegrond is of niet en wat de oplossing is. Het voordeel hiervan is dat het afdelingshoofd nauw betrokken is bij de klachtindieners.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2010 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Managementondersteunende Dienst;
- afdeling Stafdiensten;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- 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.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2010

Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten is toegenomen in vergelijking met vorig jaar (215 klachten in 2009 tegenover 284 klachten (+24,3%) in 2010).

Afdelingen met klachten

11 afdelingen + het agentschap AKOV registreerden 1 of meerdere klachten.
10 afdelingen + het agentschap AGIO n registreerden geen klachten.

Ook dit jaar blijft het verschil binnen de agentschappen groot. Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) registreerde het meeste aantal klachten.

Kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Voor de derde maal zijn het meest aantal klachten rechtstreeks via de burger binnengekomen (2008: 52,9%, 2009: 50,23%, 2010: 67,60%). In tegenstelling tot de vorige jaren waar het grootste aandeel van de klachten altijd via de Vlaamse ombudsdienst binnenkwam.

Ontvangstmelding

Bij 60,91% van de geregistreerde klachten werd geen ontvangstmelding verstuurd (2009: 13,48%). Bij 37,32% van de klachten gebeurde dit binnen de 10 dagen.

De gemiddelde termijn tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is met 1,73 dagen het laagst sinds 2002 maar hierbij valt het op dat er bij 173 klachten of 60,91% van de klachten geen ontvangstmelding werd verstuurd.

Mededeling beslissing

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de mededeling van de beslissing ligt voor 2010 op 25,68 dagen. Dit is een opnieuw een daling t.o.v. vorig jaar met ongeveer 1,58 dagen. De dalende trend blijft doorgaan maar is nog altijd heel wat hoger dan in 2003: 18,28 dagen.

Bij 41 klachten (14,4%) werd de mededeling van beslissing nog niet in de databank ingevuld. Toch werden een groot deel van deze klachten reeds afgehandeld maar dus niet als dusdanig aangeduid in de databank. Een vergelijking met vorig jaar is dan ook niet echt mogelijk. (Zie hiervoor ook de cijfergegevens bij de afdeling Studietoelagen).

Resultaat

Bij 58 klachten werd in de databank nog geen ombudsnorm aangeduid. Ook hier moeten we opmerken dat een aantal van deze klachten nochtans reeds afgehandeld werden.

Een vergelijking met de cijfers van de voorbije jaren zou dan ook niet correct zijn. (Zie hiervoor ook de cijfergegevens bij de afdeling Studietoelagen).

3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Een degelijke en volledige klachtenregistratie blijft zeer belangrijk om een volledig en betrouwbaar klachtenbeeld te hebben. Daarom willen we in 2011 een nog accurater zicht krijgen op de klachten die de agentschappen ontvangen. Zo kunnen we tot een nog betere beleidsondersteuning en -evaluatie komen.

Een zeer regelmatige managementrapportering zou hiertoe kunnen bijdragen. Er zal hiertoe in 2011 dan ook een forum opgericht worden waar de klachtencoördinatoren van de verschillende afdelingen op regelmatige basis zullen samenkomen en diverse problemen, afspraken... aan bod kunnen laten komen.

4 BIJLAGEN

4.1 DEFINITIE KLACHT

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

1. MELDING

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

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

VOORBEELDEN

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

2. VRAAG OM INFORMATIE

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

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

VOORBEELDEN

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

3. SUGGESTIE

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

VOORBEELDEN

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

4. KLACHT

4.1. Definitie

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij het Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Er is sprake van een verwijt, ingebrekestelling, ongenoegen over de 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 openvallen van het ambt van Vlaams ombudsman start het Vlaams Parlement zo spoedig mogelijk de selectieprocedure met het oog op de benoeming van een nieuwe Vlaamse ombudsman.

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

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

AFDELING 5 AMBTELIJK STATUUT

ART. 8.

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid is de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal en kan hij van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen.

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

ART. 9.

De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld, geheimhouden.

ART. 10.

Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde bestuursinstantie.

AFDELING 6 GELDELIJK STATUUT

ART. 11.

De Vlaamse ombudsman ontvangt het salaris, het vakantiegeld, de eindejaarspremie en de sociale voordelen van een statutair personeelslid van rang A3 van het Vlaams Parlement.

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

ART. 11bis.

De Vlaamse ombudsman ad interim, zoals bedoeld in artikel 7bis, derde lid, geniet voor de duur van zijn aanstelling een toelage die gelijk is aan het verschil tussen het salaris van de Vlaamse ombudsman en zijn salaris als personeelslid van de Vlaamse ombudsdienst. Die tijdelijke toelage komt niet in aanmerking voor de berekening van het vakantiegeld en de eindejaarstoelage.

HOOFDSTUK III HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTEN EN MELDINGEN

ART. 12.

§ 1. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen over de handelingen of de werking van een bestuursinstantie als bedoeld in artikel 2bis. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

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

ART. 12bis.

Elk personeelslid verbonden aan een bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsdienst melding doen van een nalatigheid, misbruik of misdrijf als bedoeld en onder de voorwaarden omschreven in artikel 3, § 2.

ART. 13.

§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend.

§ 2. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer:

1° de identiteit van de klager niet bekend is;

2° de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken bestuursinstantie genoegdoening te krijgen;

3° de klacht kennelijk ongegrond is;

4° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken bestuursinstantie;

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

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

De bestuursinstantie stelt de Vlaamse ombudsman in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.

Als een beroep is ingesteld, brengt de Vlaamse ombudsman de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het indienen van een administratief beroep, dat georganiseerd is op grond van de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

§ 4. De Vlaamse ombudsman onderzoekt de gegrondheid van de melding van een onregelmatigheid als bedoeld in artikel 3, § 2. Indien hij na een preliminair onderzoek meent dat de melding ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is, vervolgt hij het onderzoek van de feiten volgens de bepalingen van de artikelen 14 tot en met 17. In het andere geval deelt hij aan het betrokken personeelslid schriftelijk mee waarom hij de zaak onontvankelijk of kennelijk ongegrond acht.

Bij een gerechtelijk onderzoek of een opsporingsonderzoek over de gemelde onregelmatigheid, beperkt het optreden van de Vlaamse ombudsman zich tot een summier onderzoek met het oog op het onder bescherming plaatsen van het betrokken personeelslid.

ART. 14.

De Vlaamse ombudsman deelt de klager onverwijld schriftelijk mee of hij de klacht al dan niet behandelt. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

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

ART. 15.

§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de bestuursinstantie waaraan of de ambtenaren aan wie hij in het kader van zijn opdracht vragen richt, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van die vragen.

§ 2. De Vlaamse ombudsman kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht.

De Vlaamse ombudsman kan ter plaatse bij de betrokken bestuursinstantie alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.

De in het voorgaande lid genoemde personen zijn ten aanzien van de ombudsman ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten waarvan zij kennis hebben en gegevens waarover zij beschikken door hun staat of beroep.

§ 3. De Vlaamse ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

ART. 16.

§ 1. De Vlaamse ombudsman treedt bemiddelend op. Hij tracht de standpunten van de klager en de bestuursinstantie te verzoenen.

§ 2. Hij kan aan de bestuursinstantie aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.

Indien de Vlaamse ombudsman niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van de bestuursinstantie, kan hij hierover verslag uitbrengen bij de functioneel bevoegde Vlaamse minister.

De functioneel bevoegde Vlaamse minister stelt binnen veertig dagen na ontvangst van dit verslag een grondig gemotiveerde nota op, waarin hij de redenen omstandig uiteenzet waarom aan de gegrond verklaarde klacht niet het gevolg kan worden gegeven dat werd voorgesteld door de Vlaamse ombudsman.

De Vlaamse ombudsman bezorgt de grondig gemotiveerde nota - met weglating van de identiteit van de klager en van de personeelsleden van de bestuursinstanties - aan het Vlaams Parlement.

ART. 17.

De klager wordt door de diensten van de Vlaamse ombudsman geregeld geïnformeerd over het verloop van het onderzoek van zijn klacht en over het uiteindelijke gevolg dat eraan wordt gegeven.

ART. 17bis.

Het personeelslid dat een onregelmatigheid meldt zoals bedoeld in artikel 3, § 2, wordt op zijn verzoek onder de bescherming geplaatst van de Vlaamse ombudsman. Hiertoe werkt de Vlaamse regering een protocol uit met de Vlaamse ombudsdienst. Dit protocol omvat, naast de duur van de beschermingsperiode, minimaal als beschermingsmaatregelen de schorsing van tuchtprocedures en een regeling inzake het toewijzen van de bewijslast. De Vlaamse regering neemt in haar regelingen betreffende de rechtspositie van het personeel bepalingen op ter implementatie van het protocol. De Vlaamse ombudsman brengt, van zodra hij de zaak opneemt, de hiërarchische meerdere van de betrokken ambtenaar onmiddellijk op de hoogte van deze bescherming.

HOOFDSTUK IV VERSLAGGEVING AAN HET VLAAMS PARLEMENT

ART. 18.

De Vlaamse ombudsman brengt ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni schriftelijk verslag uit bij het Vlaams Parlement over zijn werkzaamheden. Dat verslag bevat de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht en vermeldt de eventuele moeilijkheden die hij bij de uitoefening van zijn opdracht ondervindt.

De identiteit van klagers en van personeelsleden van de bestuursinstanties mag niet in het verslag worden vermeld.

Het verslag van de Vlaamse ombudsman wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

ART. 19.

De Vlaamse ombudsman kan al dan niet op eigen verzoek te allen tijde door het Vlaams Parlement worden gehoord.

HOOFDSTUK V DIVERSE BEPALINGEN

ART. 20.

Het Vlaams Parlement keurt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de begroting en de rekeningen van de Vlaamse ombudsdienst goed.

ART. 21.

De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgesteld op voorstel van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst vervullen hun opdracht onder leiding van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

ART. 22.

De Vlaamse ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

ART. 22bis.

Het Vlaams Parlement bepaalt de vestigingsplaats van de Vlaamse ombudsdienst.

ART. 23.

Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

1 JUNI 2001. - Decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

Het Vlaams Parlement heeft aangenomen en Wij, Regering, bekrachtigen hetgeen volgt:

HOOFDSTUK I

Algemene bepalingen

Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Artikel 2

In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

Artikel 3

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.

Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

Artikel 4

De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtenvoorziening op. De Vlaamse regering kan, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtenvoorziening op te zetten.

HOOFDSTUK II

De behandeling van klachten

Artikel 5

Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen indien :

1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;

2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

Artikel 6

Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.

Artikel 7

De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.

Artikel 8

De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Artikel 9

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten :

1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;
2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is.

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

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

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

Artikel 10

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

Artikel 11

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

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

Artikel 12

De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling

van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

Artikel 13

Dit decreet is ten aanzien van instellingen, genoemd in artikel 2 slechts van toepassing op bijzondere regelingen waarbij een vorm van klachtenbehandeling is voorgeschreven, voorzover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die, bepaald in de voorgaande artikelen.

Artikel 14

Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

Omzendbrief VR 2005/20

Datum: 18 maart 2005

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

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

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

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

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

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

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

1. Definiëring van het begrip "klacht"

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

Klachten moeten betrekking hebben op:

- een concrete handelwijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid,
- of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. De interne klachtenbehandeling

3.1. Uittekening van een klachtenvoorziening.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2. De kabinetten

Ook de ministeriële kabinetten vallen onder het Klachtendecreet.

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

De kabinetten sturen alle overige klachten die zij ontvangen onmiddellijk - gezien de strikte behandeltermijnen - door naar de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling (departement of openbare instelling). De behandeltermijn van 45 kalenderdagen begint dan te lopen de dag nadat de klacht door die bestuursinstelling werd geregistreerd (zie ook punt 3.3).

Om de neutraliteit of onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaar te waarborgen, geven de kabinetten geen instructies over de wijze waarop de klacht inhoudelijk wordt behandeld. De bestuursinstelling handelt de door het kabinet doorgestuurde klacht autonoom af.

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

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

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

3.3. De registratie van klachten.

Elke klacht moet opgenomen worden in een register.

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

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

Volgende gegevens dienen in het klachtenregister te worden aangeduid:

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

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

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

De registratie van een klacht gebeurt waar de klacht behandeld wordt.

Dubbele registratie moet zoveel mogelijk vermeden worden (zie punt 3.11).

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

3.4. De klachtenprocedure.

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

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

Bestaande interne klachtenprocedures en -behandelingssystemen, voor zover die er zijn, moeten op het Klachtendecreet afgestemd worden. De aanpassing van bestaande procedures is nodig wanneer deze naar de burger toe minder garanties bieden dan het Klachtendecreet.

De procedure volgens dewelke de klachtenbehandeling zal gebeuren, moet een schriftelijke neerslag krijgen. De Vlaamse Ombudsman wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de procedure.

3.5. Ontvankelijkheid van een klacht.

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

Vervolgens onderzoekt de klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van een klacht.

Een klachtenbehandelaar is verplicht een klacht te behandelen indien:

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

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

- indien ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet;
- indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- indien ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel 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 (1999-2009)

2009

AANBEVELING 2009-12

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement, moet onderzoeken hoe studenten met een kandidatuurdiploma die in dezelfde richting nog hun bachelordiploma moeten behalen alvorens met de master te kunnen starten, gedurende dat bachelorjaar in aanmerking kunnen komen voor een studietoelage.

AANBEVELING 2009-13

Het agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming, moet zorgen voor een gecoördineerde verwerking van de aanvragen tot gelijkwaardigheid van buitenlandse studiebewijzen. Bij een negatieve beslissing moet er op een efficiënte wijze worden onderzocht of in een dossier een gelijkwaardigheid mogelijk is op een ander studieniveau dan het gevraagde. Ook de mogelijkheden om het diploma in te schakelen in een verkort studietraject moeten worden bekeken.

AANBEVELING 2009-14

De Vlaamse overheid, en met name de minister van Onderwijs, moet maatregelen nemen om dove leerlingen meer ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door het verhogen van het aantal tolkuren waar leerlingen een beroep op kunnen doen.

AANBEVELING 2009-15

Het GO! en de andere onderwijsverstrekkers moeten in het secundair onderwijs de beslissingen over de clausulering van bepaalde studierichtingen voldoende afwegen. De motivering moet duidelijk vermelden welke elementen er in overweging worden genomen en op basis van welke motieven wordt besloten om een leerling van bepaalde studierichtingen uit te sluiten.

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 beurstarief kan worden ingevoerd.

AANBEVELING 2002-26

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

AANBEVELING 2002-27

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

2001

AANBEVELING 2001-28

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

AANBEVELING 2001-29

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

2000

AANBEVELING 2000-24

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

AANBEVELING 2000-25

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

AANBEVELING 2000-26

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

1999

AANBEVELING 1999-25

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

AANBEVELING 1999-26

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

AANBEVELING 1999-27

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

4.4 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 (tot 31/12/2010. Met ingang van 15 januari 2011 volgt Wim Leybaert dhr. Cottenie op).

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

contact@federaalombudsman.be

www.federaalombudsman.be

Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 0800/240.50 of 02/552.48.48

Fax: 02/552.48.00

info@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	02/553.96.02	6C11	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	4A04	karl.wauters@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen Basisonderwijs en DKO

Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Leen Mortier	02/553.97.93	6C10	leen.mortier@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen secundair onderwijs en volwassenenonderwijs
Internationale Relaties Onderwijs	Maddy Bollen	02/553.98.87	7C21	maddy.bollen@ond.vlaanderen.be	Internationale dossiers
Hoger Onderwijs	Ann Raiglot	02/553.98.90	7C13	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	4B14	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	4M04	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

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	02/553.98.47	7A20	christel.rutten@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering en personeelsmateries van instellingen voor onderwijs sociale promotie, tweedekansonderwijs, basiseducatie en afstandsonderwijs
Studietoelagen	Katelijne Janssens	02/553.66.49	1A14	katelijne.janssens@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering leerlingen, studenten en cursisten
Coördinatie agentschap	Ann Bronselaer	02/553.98.37	7A06	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	5A09	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	Melanie Wuyts	02/553.96.64	5A12	Melanie.wuyts@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	02/553.89.14	2C26	latifa.elmarnissi@ond.vlaanderen.be	Curriculum, examencommissie voor het voltijds secundair onderwijs, examencommissie toelatingsexamen arts en tandarts, secretariaat van de taalexamens, NARIC-Vlaanderen, (*)

(*) De klachten van de onderwijsinspectie zullen vanaf volgend jaar bij AKOV opgenomen worden onder de afdeling Organisatie Inspectie.

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 OVER DE
KLACHTENBEHANDELING IN HET
GO! ONDERWIJS VAN DE
VLAAMSE GEMEENSCHAP IN
2010**

Klachtencoördinatie
GO! Onderwijs van de
Vlaamse Gemeenschap
Emile Jacqmainlaan 20
1000 Brussel

onderwijs van de
Vlaamse Gemeenschap



Verslag over de klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap in 2010

Inhoud

1 Inleiding	4
1.1 Structuur van het GO! onderwijs van de Vlaamse gemeenschap.....	4
1.2 De klachtenprocedure in het GO!	4
1.3 De klachtenprocedure naast tal van andere beroepsmogelijkheden en –procedures.....	5
1.4 Opbouw van dit jaarverslag.....	5
1.5 De klachtencoördinator binnen de centrale diensten.....	5
2 Kwantitatieve gegevens en analyse	7
2.1 Inzameling van de gegevens.....	7
2.2 Algemeen.....	8
2.2.1 Aantal en status van de klachten.....	8
2.2.2 Behandelingsduur	9
2.2.3 Drager	9
2.2.4 Kanaal.....	10
2.3 Onontvankelijke klachten (174)	10
2.3.1 Onontvankelijkheidsgronden en aantallen.....	10
2.3.2 Beroepsschriften tegen uitgereikte B- en C-attesten	11
2.3.3 Beleid en regelgeving	11
2.3.4 Andere gronden van onontvankelijkheid.....	11
2.4 Ontvankelijke klachten	12
2.4.1 Mate van gegrondheid	12
2.4.2 Mate van gegrondheid voor de verschillende categorieën van klachten	12
2.4.3 Toetsing aan de ombudsnormen van de gegronde en deels gegronde klachten	14
2.4.4 Mate van oplossing voor de gegronde en deels gegronde klachten	14
3 Klachtenbeeld	15
3.1 Houding van directie en leerkrachten (82)	15
3.2 Onhandige of onvoldoende communicatie (26)	16
3.3 Tucht- en ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen (19).....	17
3.4 De materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de	

veiligheid en hygiëne in de school (15).....	17
3.5 Zorg voor leerlingen (14)	18
3.6 Financiële zaken (10).....	18
4 Concrete realisaties en verbetervoorstellen.....	19
4.1 Motivering van beslissingen door klassenraden over B- en C-attesten.....	19
4.2 Informatieuitwisseling en netwerking	20
4.3 Opleiding	20
4.4 Communicatie met de klager: aandacht voor persoonlijk contact.....	21
4.5 Toepassing van de klachtenprocedure	22
4.6 Functionele ondersteuning van de scholengroepen	22
5 Van klachtenbehandeling naar klachtenmanagement.....	23

1 Inleiding

1.1 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.

1.2 De klachtenprocedure in het GO!

Het Klachtendecreet van 1 juni 2001 maakt een klachtenbehandelingssysteem verplicht voor elke bestuursinstelling van de Vlaamse overheid. Alle instellingen van het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap respecteren dan ook de basisvereisten voor de klachtenbehandeling in overeenstemming met dit decreet.

Het GO! kent een gedecentraliseerde klachtenprocedure, goedgekeurd door de Raad van het Gemeenschapsonderwijs op 3 december 2004 en in overeenstemming met de bevoegdheidsverdeling bepaald door het Bijzonder Decreet.

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 informeel afgehandeld en dus niet geregistreerd (artikel 6 Klachtendecreet).

Een groot deel van de klachten wordt dan ook simpelweg opgelost door wat begrip te tonen en te luisteren. Daarvoor hoeft geen langdurige en ingewikkelde klachtenprocedure te worden doorlopen. De informele aanpak op schoolniveau 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 dit moment komt deze klacht terecht in de klachtenprocedure. De algemeen directeur kan beslissen om complexe klachten ter behandeling voor te leggen aan de Raad van Bestuur.

In de consortia voor het Volwassenenonderwijs is bovendien 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 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} lijn behandelt.

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

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.

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

1.3 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 Volwassenenonderwijs. Hier is een beroepsprocedure voorzien;
- klachten tegen de tuchtmaatregel 'definitieve uitsluiting'. Ook hier is een beroepsprocedure voorzien;
- klachten die behandeld worden door de lokale overlegplatforms voor gelijke onderwijskansen, door de Commissies Zorgvuldig Bestuur en Leerlingenrechten, door het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, door het Kinderrechtencommissariaat...;
- klachten die worden behandeld binnen een juridische procedure door de rechtbanken;
- klachten waarbij het CLB kan bemiddelen of leerlingen, ouders en scholen ondersteunen.

1.4 Opbouw van dit jaarverslag

Bij het opstellen van dit jaarverslag werden volgende informatiebronnen gebruikt:

- het interne klachtenregister van de centrale diensten van het GO! Hierin worden de klachten en meldingen 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 2009;
- informatie van de verschillende afdelingen binnen de centrale diensten over hun activiteiten.

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

Het jaarverslag situeert zich binnen de toepassing van het Klachtendecreet 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.

1.5 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:

- correcte informatie en advies over de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 en de klachtenprocedure binnen het GO!;
- een correcte opvang en onthaal van de klagers: burgers worden op hun gemak gesteld en worden vriendelijk ontvangen;
- het verzamelen van informatie over de klacht;

- een correcte doorverwijzing van de klager naar de klachtenbehandelaar: 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 de burger wordt afgesproken of de klacht wordt doorgestuurd naar de scholengroep. Enkel met akkoord van de klager wordt de klacht doorgestuurd. Dit om niemand in problemen te brengen;
- het verlenen van advies en functionele ondersteuning aan scholen en scholengroepen bij hun klachtenbehandeling. 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.

2 Kwantitatieve gegevens en analyse

2.1 Inzameling van de gegevens

De cijfergegevens zijn gebaseerd op de gegevens die ter beschikking zijn gesteld door de scholengroepen en de gegevens die centraal werden geregistreerd.

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. Alle scholengroepen hebben dit verslag ingevuld.

Voor de scholengroepen stelt de centrale klachtencoördinator een klachtenformulier ter beschikking zodat de registratie en opvolging van de klachtenbehandeling wordt vergemakkelijkt. De scholengroepen worden aangemoedigd om dit formulier te gebruiken. Als de scholengroepen gebruik maakten van het door de centrale diensten ter beschikking gestelde klachtenformulier, werden deze formulieren ook opgevraagd.

Het algemeen principe is dat klachten worden geregistreerd waar ze worden behandeld. Klachten die door de scholengroepen worden behandeld, worden dan ook bij de scholengroep geregistreerd.

Maar in het centraal bijgehouden klachtenregister worden ook alle klachten en meldingen geregistreerd die de centrale diensten hebben ontvangen maar die tot de bevoegdheid van de scholengroepen behoren. Bij deze voor de centrale diensten niet-ontvankelijke klachten wordt aangeduid of ze doorverwezen of doorgestuurd worden naar de scholengroepen. Zo krijgen de centrale diensten een idee waarover zoal geklaagd wordt.

De bedoeling van deze werkwijze is een algemeen beeld te krijgen van de problemen waarmee men binnen het onderwijs geconfronteerd wordt. Op basis van deze informatie kan er feedback worden gegeven en kan de centrale administratie haar dienstverlening aan de scholen en scholengroepen aanpassen. Om die reden wordt er ruim geregistreerd en vermeldt het register ook alle signalen of meldingen van ongenoegen die het GO! bereiken maar die misschien toch niet als klacht bij de scholengroep terecht zijn gekomen omdat de klager dit uiteindelijk niet opportuun vond.

Registratie van deze klachten is ook nuttig voor het geval dat de burger opnieuw contact met het GO! opneemt. Zo is er een spoor van de doorverwijzing terug te vinden.

2.2 Algemeen

2.2.1 Aantal en status van de klachten

Totale aantal klachten (ontvankelijke + onontvankelijke):	351
Aantal klachten ontvangen door de centrale diensten:	13
Aantal klachten ontvangen door de scholengroepen:	338

Aantal onontvankelijke klachten: <i>Klachten die niet werden behandeld volgens de principes van het Klachtendecreet</i>	174
Aantal ontvankelijke klachten: <i>Klachten die werden behandeld volgens de principes van het Klachtendecreet</i>	177

In 2010 ontving het GO!, centrale diensten en scholengroepen samen, in totaal 351 klachten.

In vergelijking met het jaar 2009 (345 klachten) blijft het aantal klachten dus vrijwel stabiel.

Het voorbije jaar werden 338 klachten ingediend bij de scholengroepen ten opzichte van 329 klachten het voorgaande jaar (lichte stijging van 2,6 %).

Voor klachten die bij de centrale diensten worden ingediend gaat de centrale klachtencoördinator in eerste instantie na of de klacht betrekking heeft op de centrale diensten of dat het onderwerp van de klacht behoort tot de bevoegdheid van de scholengroepen. Als een klacht niet ontvankelijk is omdat ze geen betrekking heeft op de eigen centrale diensten, dan wordt de klager onmiddellijk doorverwezen of wordt de klacht rechtstreeks doorgestuurd naar de juiste klachtenbehandelaar. De klachtenprocedure wordt steeds duidelijk aan de klager gecommuniceerd.

De centrale klachtencoördinator stuurde in 2010, 25 klachten rechtstreeks door naar de scholengroepen (tegenover 21 in 2009). Om de klager niet in moeilijkheden te brengen wordt enkel met akkoord van de klager de klacht doorgestuurd naar de scholengroepen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid van het overmaken van de klacht door de klachtencoördinator aan de klachtenbehandelaar. De ervaring leert dat de klager meestal zelf liever contact opneemt met de scholengroep.

Vermeldenswaard is dat het GO! ook aandacht besteedt aan meldingen en signalen. Daarbij stelt de burger voornamelijk de vraag tot wie hij zich kan wenden. Er is nog geen sprake van een duidelijk ongenoegen. De klachtencoördinator ontving 24 meldingen of signalen (tegenover 55 het voorgaande jaar) waarbij de klager op de hoogte werd gebracht tot wie hij zich kon wenden.

Het GO! tracht op een open manier om te gaan met klachten en interpreteert het begrip klacht wel ruim. Als uit het relaas van de burger blijkt dat hij ontevreden is en hij duidelijk een reactie verwacht, spreken we van een klacht.

Het aantal ontvankelijke klachten bedraagt 177 tegenover 174 niet-ontvankelijke klachten. In 2009 bedroeg die verhouding 149 ontvankelijke klachten tegenover 196 niet-ontvankelijke klachten.

In verhouding zijn er dus meer klachten ontvankelijk dan in 2009.

2.2.2 Behandelingsduur

Behandelingsduur van de klachten (tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord) <i>13 klachten zijn momenteel nog in behandeling</i>	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen:	317
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen:	21
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen:	7 tot 10 dagen

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. De gemiddelde behandeltermijn binnen de scholengroepen varieert nogal. Dit is vaak afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Soms is er tijd nodig om informatie in te winnen of blijkt het zeer moeilijk om de verschillende standpunten met elkaar te verzoenen. Toch kunnen we spreken van een gemiddelde ongeveer van 7 tot 10 dagen, wat veel korter is dan de decretaal voorziene termijn. Klachten die binnen de week worden afgehandeld, zijn geen uitzondering. Op die manier wordt de relatie met de klager spoedig hersteld. Elke klager wil immers onmiddellijke actie.

Voor klachten die niet behandeld worden binnen de voorziene termijn van 45 dagen is dit enerzijds te wijten aan de vakantieperiodes in het onderwijs en anderzijds aan de complexiteit van de dossiers waarin het onderzoek en de gesprekken meer tijd in beslag nemen. Bij specifieke klachten tegen het pedagogisch-didactisch handelen van een welbepaald personeelslid kan de scholengroep bijvoorbeeld een beroep doen op de centrale diensten van het GO! die dan op vraag van de scholengroep ter plaatse een onderzoek kunnen instellen.

2.2.3 Drager

Aantal klachten volgens de drager <i>Meerdere dragers zijn mogelijk.</i>	brief:	199
	mail:	109
	telefoon:	39
	fax:	2
	bezoek:	15

We stellen wel vast dat het grootste deel van de klachten nog altijd per brief wordt ingediend. Daarna volgen de e-mailberichten. Het probleem met e-mailberichten is vaak dat naam en adres van de klager ontbreken. Deze gegevens worden dan opgevraagd.

Het aantal geregistreerde bezoeken is relatief gezien gestegen (van 5 naar 15).

2.2.4 Kanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	289
	via de centrale klachtencoördinator	25
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	10
	via georganiseerd middenveld (belangenverenigingen, vakbonden, andere klachtendiensten):	23
	andere kanalen	3

De scholengroepen ontvangen het grootste deel van de klachten rechtstreeks van de burger. De ontevreden burger weet dus doorgaans wel waar hij met zijn klacht terecht kan.

Verder stellen we een lichte stijging vast van het aantal ingediende klachten via het georganiseerd middenveld.

2.3 Onontvankelijke klachten (174)

2.3.1 Onontvankelijkheidsgronden en aantallen

Er werd al eerder klacht ingediend over dezelfde feiten:	0
Ander onderwijsnet	8
Feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht:	2
Er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bijv. Raad van State) :	4
Beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten	87
Beroepsschriften tegen de definitieve uitsluiting	24
Kennelijk ongegronde klachten:	2
Geen belang van de klager:	0
Anonieme klachten:	10
Klachten over beleid en regelgeving:	3
Klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie (bijv. over niet-heraanstelling van een tijdelijke, welzijn op het werk, statuut,...)	34

Het GO! besteedt ook aan de onontvankelijke klachten de nodige aandacht. Onontvankelijke klachten worden niet behandeld volgens de principes van het Klachtendecreet maar aan de klagers wordt wel uitleg gegeven over de bestaande beroepsprocedures en uitleg bij de beleidskeuzes.

2.3.2 Beroepsschriften tegen uitgereikte B- en C-attesten

Het grootste aantal niet-ontvankelijke klachten, 50 % van het totale aantal niet-ontvankelijke klachten, gaat over B- en C-attesten op het einde van het schooljaar. In 2009 waren 34 % van het aantal niet-ontvankelijke klachten beroepsschriften tegen B- en C-attesten.

Beroepsschriften tegen een B- of C-attest worden behandeld binnen de daarvoor voorziene wettelijke procedure.

Ouders en leerlingen blijken niet altijd op de hoogte van de beroepsprocedure. Daarom wordt geadviseerd om deze informatie uitdrukkelijk mee te geven bij elk B- of C-attest. De periode waarin men in beroep kan gaan is zo kort dat duidelijke en snelle informatie over de beroepsprocedure geen overbodige luxe is.

Voor examenresultaten en resultaten van toetsen bestaat geen beroepsprocedure.

2.3.3 Beleid en regelgeving

Twee niet-ontvankelijke klachten hadden betrekking op een beleidsbeslissing die door de Raad van het GO! werd genomen.

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 in 2010 per brief nog één klacht over deze beleidsbeslissing. De klager stelde de vraag naar een uitzonderingsmaatregel voor het volwassenenonderwijs. Hoewel overeenkomstig de bepalingen van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 de klachtenprocedure niet van toepassing is op klachten over het gevoerde beleid, werd ervoor geopteerd om deze klacht, net als in 2009, toch te behandelen en aan betrokkenen een antwoord op hun grieven te bezorgen. Er werd toelichting gegeven over de motieven van deze beslissing en de manier waarop ze tot stand gekomen is.

Een tweede klacht, ingediend per e-mail, kwam er naar aanleiding van de beslissing van het GO! om een laagdrempelig en open meldpunt voor seksueel grensoverschrijdend gedrag te installeren. De klager werd nog diezelfde dag geïnformeerd over de aanpak van dit meldpunt.

2.3.4 Andere gronden van onontvankelijkheid

Een tweede grote categorie niet-ontvankelijke klachten zijn de klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie (34 klachten of ongeveer 21 %). Het aantal klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie blijft nagenoeg gelijk ten opzichte van vorig jaar.

Het aantal anonieme klachten is wel relatief sterk gedaald van 16 naar 10 klachten.

Het aantal beroepsschriften tegen een definitieve uitsluiting (24) blijkt ook gedaald tegenover vorig jaar (46).

Voorts ontving de centrale klachtencoördinator 8 klachten over een ander onderwijsnet.

Er werd geen enkele klacht geregistreerd waar de klager geen belang kon aantonen.

2.4 Ontvankelijke klachten

2.4.1 Mate van gegrondheid

Aantal ontvankelijke klachten die verder werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet:		177
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	48
	deels gegrond:	58
	ongegrond:	49
	geen oordeel mogelijk:	9
Aantal ontvankelijke klachten dat momenteel nog in behandeling is:		13

Van de 164 ontvankelijke en behandelde klachten (13 klachten zijn op dit moment nog in behandeling) werden er 106 gekwalificeerd als gegrond of gedeeltelijk gegrond. Dit komt neer op een percentage van 65%. Ten opzichte van het voorbije jaar betekent dit een minieme stijging van het aantal gegronde of deels gegronde klachten met 2 % (ten opzichte van 2008 noteren we een stijging van het aantal gegronde / deels gegronde klachten van 5%).

De vraag of een klacht al dan niet (deels) gegrond is, is soms moeilijk te beantwoorden. Door de hoge graad van menselijk contact is het niet altijd evident om de gegrondheid van de klacht te meten. Verwachtingen van burgers verschillen onderling en in de tijd. Veel klachten houden immers verband met de relatie tussen ouders/leerlingen en leerkrachten/directies. Deze klachten zijn moeilijk toetsbaar bij gebrek aan duidelijke welomschreven rechtsregels. Bijvoorbeeld bij straffen is het duidelijk dat fysiek bestraffen verboden is, maar hoe moet een door de ouders als oneerlijk beschouwde straf worden geïnterpreteerd?

2.4.2 Mate van gegrondheid voor de verschillende categorieën van klachten

Het onderwijs omvat vele aspecten. Geen klacht is hetzelfde. Daarom is het niet eenvoudig om 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.

Een klacht gaat dus meestal over meerdere aspecten.

De volgende tabel geeft een beeld van de problemen waarover geklaagd werd:

Indeling van de ontvankelijke klachten in inhoudelijke categorieën					
Onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	Geen oordeel mogelijk	Totaal
over een handeling of houding van de directie of een personeelslid	19	39	20	4	82
over een tucht- of ordemaatregel die werd genomen ten aanzien van leerlingen	3	3	10	1	17
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	1	1	0	2
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	1	0	6	0	7
over de organisatie van activiteiten door de school	2	3	3	0	8
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	2	3	4	0	9
over de informatieverstrekking door de school of scholengroep	4	6	4	2	16
over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	2	4	4	0	10
over schooloverlast (klacht door burens bijv.)	2	0	0	0	2
over zorg en begeleiding van leerlingen (incl. CLB)	3	7	4	0	14
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen) en over de veiligheid en hygiëne in de school	5	7	3	0	15
over financiële zaken o.m. de schoolkosten, maximumfactuur	3	1	5	1	10
over leerlingenvervoer (organisatie en busbegeleiding)	0	0	0	2	2

2.4.3 Toetsing aan de ombudsnormen van de gegronde en deels gegronde klachten

Om de hanteerbaarheid voor de klachtenbehandelaars te verhogen wordt iedere gegronde of deels gegronde klacht getoetst aan de verkorte lijst van 5 ombudsnormen.

De burger gaat niet akkoord met de genomen beslissing van de bestuursinstelling: <i>De beslissing is niet in overeenstemming met de regelgeving</i> <i>De beslissing werd niet voldoende gemotiveerd</i>	23
De burger vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft:	2
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend: <i>(Bijv. wat betreft begrijpelijkheid, juistheid en volledigheid van de informatie)</i>	27
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de instelling:	3
De burger voelt zich onheus bejegend:	59

De toetsing aan de ombudsnormen blijkt niet eenvoudig te zijn. Deze zijn moeilijk toepasbaar in een schoolse omgeving. In onderwijscontext gaat het eigenlijk vaak om een verstoorde relatie tussen mensen waar de communicatie op een bepaald moment is misgelopen. Het gaat niet om de dienstverlening op zich omdat de voornaamste taak van het onderwijs het verstrekken van kwaliteitsvol onderwijs is.

Voor een aantal klachten zijn er dan weer meerdere ombudsnormen geschonden. Dit is te wijten aan het cumulatieve karakter van de klachten.

De meest voorkomende reden van gegrondheid is onheuse bejegening door een leerkracht of directie. Dit is niet zo verwonderlijk aangezien de meeste klachten te maken hebben met de houding van de directie of leerkracht, de communicatie met de ouders en de zorg voor de leerlingen.

Een tweede vaak voorkomende reden van gegrondheid is dat men niet akkoord gaat met de genomen beslissing.

2.4.4 Mate van oplossing voor de gegronde en deels gegronde klachten

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	83
	deels opgelost:	16
	(nog) niet opgelost:	7

Het beoordelen of een klacht al dan niet opgelost is vanuit het perspectief van de klager blijft wel een moeilijke oefening. Het aandeel van de opgeloste klachten stijgt wel.

Een voorbeeld zijn de klachten van niet-samenwonende ouders die het niet met elkaar eens zijn. Hier is de problematiek zo complex dat een oplossing bijna niet mogelijk is.

Elke klacht is belangrijk en verduidelijkt waar precies de problemen zijn. Of een klacht al dan niet terecht is, hangt af van de oplossing tot tevredenheid van beide partijen: zowel van de school als van de klager. Een opgeloste klacht betekent niet dat de klager ook gelijk kreeg. Het betekent wel dat beide partijen zich verzoend hebben met het resultaat van de klachtenbehandeling.

Klachtenbehandelaars die investeren in een persoonlijk gesprek met de betrokkenen hebben minder moeite om de mate van oplossing in te schatten.

Dat de klachten van burgers door de scholengroepen in het algemeen goed afgehandeld worden, blijkt ook uit het feit dat de Vlaamse Ombudsdienst in 2010, 8 klachten in tweede lijn heeft behandeld.

Wanneer het gaat om klachten over de bejegening door de directie of een ander personeelslid wordt eerder aangegeven dat de klacht deels opgelost werd in plaats van volledig opgelost.

3 Klachtenbeeld

Uit de tabel hierboven (punt 2.4.2) blijkt een aantal items duidelijk meer aan bod te komen in de 164 behandelde (ontvankelijke) klachten. Zo verkrijgen we volgend klachtenbeeld dat veel overeenkomsten vertoont met de vaststellingen van de voorbije jaren.

Voor elk thema worden een aantal voorbeelden aangegeven waarover zoal geklaagd wordt. Dit zijn incidentele gevallen. De aangehaalde voorbeelden betekenen niet onmiddellijk dat er sprake zou zijn van structurele problemen.

3.1 Houding van directie en leerkrachten (82)

Algemeen kan worden vastgesteld dat net als de vorige jaren een groot aantal klachten betrekking heeft op een handeling, beslissing of houding van een personeelslid, directie of leerkracht en relationele problemen tussen leerkrachten of directies en ouders of leerlingen. In 50 % van de klachten komt dit aspect aan bod. In 70 % van de gevallen is de klacht geheel of gedeeltelijk terecht.

Dit grote aantal is ook niet verwonderlijk. De relatie tussen een ouder en de school is een zeer speciale relatie waarin vertrouwen cruciaal is. Er zijn geen producenten en consumenten in het onderwijs. Onderwijs is een voortdurende interactie. Directies zijn in dit geval de eerste betrokkenen die kunnen optreden bij ernstige conflicten tussen een leerkracht en leerling. Het relatief groot aantal klachten over relationele problemen dat werd behandeld door de scholengroepen wijst er wel op dat gesprekken tussen ouders en directie voor de leerling soms maar weinig oplossen. Dit moet wel wat genuanceerd worden. Het is inherent aan de klachtenprocedure dat het net die klachten zijn, waar de ouders of leerlingen niet tevreden zijn over de klachtenbehandeling door de directie, die bij de scholengroep terecht komen. Voorts is het ook zo dat ouders zich in een aantal gevallen meteen wenden tot de scholengroep in plaats van met de directie in gesprek te gaan. Dit aspect zal dus haast altijd aan bod komen in de klachtenbehandeling door de scholengroep.

Dergelijke conflicten zijn ook de moeilijkste om op te lossen omdat ze vaak gestoeld zijn op interpretaties en percepties en het blijkt zeer moeilijk te zijn om mensen te overtuigen.

Ouders en leerlingen klagen bijvoorbeeld over:

- de pedagogische aanpak van leerkrachten;
- ge(mis)bruik van de gezagspositie door leerkrachten;
- chaotische klassituaties;
- de niet bereikbaarheid van de directie;
- personeelwissels en uitblijven van vervangingen van leerkrachten;
- het verloop van het contact met het CLB en het omgaan met gegevens door CLB;
- het doorgeven van gegevens aan een nieuwe school;
- het (ongewenst) gedrag van een leerkracht;
- de manier van omgaan van leerkrachten met leerlingen met specifieke problemen;
- het functioneren van de directie;
- de stopzetting van een opleiding;
- het beleid van de school;
- de verplichting tot deelname aan lessen LO (zonder medisch attest);
- het viseren van leerlingen door leerkrachten.

3.2 Onhandige of onvoldoende communicatie (26)

Klachten te wijten aan onvoldoende of onhandige communicatie vormen net zoals in 2009 een belangrijke bron van ongenoegen (16 % van de ontvankelijke klachten). In 61 % van deze klachten blijkt de klager geheel of gedeeltelijk gelijk te krijgen. Vaak wordt in deze klachten ook de houding van directie of andere personeelsleden aangehaald. In 38 % van de gevallen gaat het om één van de niet-samenwonende ouders die klaagt.

Uit de klachten blijkt ondermeer het volgende:

- Ouders vonden dat ze niet voldoende informatie ontvingen van de school.
- 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 bij beslissingen die de school neemt.
- In de scholengroepen in en rond Brussel worden de communicatieproblemen nog verscherpt door de taalproblematiek of door de sociale afkomst van ouders en leerlingen.
- Ouders waren niet verwittigd na een ongeval van hun kind.
- Ouders kregen geen informatie over schoolresultaten.
- Informatie over opgelegde straffen ontbrak.
- De informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders verloopt moeizaam.

De communicatie met gescheiden en niet-samenwonende ouders is een probleem apart. 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. Zowel ouders als scholen zitten met heel wat vragen rond juridische principes. Sommige ouders proberen hun onderlinge strijd verder te zetten, maken tegenstrijdige keuzes en proberen de school erbij te betrekken.

De regelgeving biedt in vele gevallen geen duidelijke oplossing, bijvoorbeeld voor de problemen rond inschrijving, de keuze voor het al dan niet deelnemen aan schoolse of naschoolse activiteiten, het ophalen van de leerling door één van beide ex-partners en zeker wat betreft de communicatie met beide ouders. Deze problemen werden door de centrale diensten opgelijst en gemeld aan het Departement Onderwijs.

3.3 Tucht- en ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen (19)

Een derde belangrijke categorie (11,5 %, ten opzichte van 2009 een stijging van 4 %) betreft de klachten rond opgelegde orde- en tuchtmaatregelen.

Ouders gaan bijvoorbeeld niet akkoord met opgelegde straffen om volgende redenen:

- de straf is niet in verhouding tot de gepleegde feiten;
- leerkrachten dreigen met straf;
- het aftrekken van punten;
- opleggen van straftaken;
- inbeslagname van persoonlijke spullen;
- schorsingen van leerlingen;
- door schorsing kon leerling niet deelnemen aan GWP;
- onduidelijke procedure om tot een definitieve uitsluiting over te gaan;
- willekeur bij het nemen van sancties: vrienden in dezelfde situatie krijgen geen sanctie of het hangt af van leerkracht tot leerkracht;
- ondertekenen en naleven van gedragscontracten met leerlingen;
- verbod om deel te nemen aan een uitstap als gevolg van een straf;
- onterechte beschuldigingen;
- niet akkoord met tijdstip uitvoeren van straf.

Een school kan heel wat ordemaatregelen treffen. Meestal leveren die maatregelen geen problemen op. Er wordt in de meeste gevallen niet geklaagd over het feit dat de scholen bestraffen maar wel over de manier waarop dit gebeurt en de wijze waarover hier gecommuniceerd wordt.

In 31 % van de gevallen heeft de klager geheel of gedeeltelijk gelijk.

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.

Bij de definitieve uitsluiting als tuchtmaatregel moet een strikte procedure gevolgd worden. Ouders en leerling zijn dikwijls niet op de hoogte van de strikte regels. 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.

3.4 De materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de veiligheid en hygiëne in de school (15)

Klachten binnen deze categorie zijn zeer divers en handelen onder meer over:

- de verduistering van klaslokalen;
- koude lokalen, in het begin en op het einde van het jaar;
- de veiligheid en het toezicht op de speelplaats;
- de gebrekkige hygiëne in de school;

- schade door afbraakwerken bij een buur van de school;
- procedures rond veiligheid omheiningen, poorten en instappen in de bus;
- het weigeren van toiletbezoek van kleuters;
- de veiligheid en verwarming op de bus;
- slechte verluchting in klaslokalen;
- de staat van een schoolgebouw;
- de veiligheid in het lokaal en de machines in een afdeling houtbewerking.

In 9 % van de klachten komt dit thema aan bod. In 80 % van de gevallen heeft de klager geheel of gedeeltelijk gelijk. Dit is dan ook een thema waarover weinig gediscussieerd kan worden.

3.5 Zorg voor leerlingen (14)

In totaal gaat het om 8,5 % van alle behandelde klachten die betrekking hadden op dit thema.

Klachten gaan hier vooral over het gebrek aan begeleiding of ontevredenheid over de geboden begeleiding:

- de organisatie van aangepast onderwijs voor kinderen met speciale noden o.m. ADHD, autismespectrumstoornis, karakterstoornis;
- de begeleiding van kinderen met complexe problemen;
- de remediëring na slechte schoolresultaten;
- het gebrek aan toezicht op de speelplaats;
- de opvolging van een niet begeleide minderjarige asielzoeker;
- het gebrek aan begeleiding en aanpak van een pestprobleem op school;
- de schikking van de klasgroepen: de school gaat niet in op verzoek van ouders om leerling in andere klas te zetten.

Wat de aanpak van pestproblemen betreft klaagt men vooral over het beperkt optreden van de school en over de onmacht om het pestgedrag aan te pakken. Pesten binnen de school kan een halt worden toegeroepen door een goed pestbeleid en een samenwerking 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. Dit maakt de situatie, waarin de school dan ook niet kan interveniëren, natuurlijk uitermate complex.

71 % van de klagers krijgt geheel of gedeeltelijk gelijk.

Leerlingen met speciale noden, complexe problemen of leermoeilijkheden kunnen een beroep doen op het CLB, een interne leerlingbegeleider of zorgleerkracht van de school.

3.6 Financiële zaken (10)

Tenslotte vermelden we hier ook de klachten over financiële aangelegenheden (6 %), toch iets minder dan in het jaar 2009. Toen ging het om 9 % van het aantal behandelde klachten.

In 4 op de 10 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;
- hoge schoolrekeningen en vragen naar financiële ondersteuning;
- de niet-terugbetaling van inschrijvingsgelden in centra voor volwassenenonderwijs en de vrijstelling van inschrijvingsgelden;

- de aanrekening van kostgelden in twee Medisch Pedagogisch instituten;
- de kostprijs van activiteiten georganiseerd door de school;
- de reikwijdte van de schoolverzekering – niet terugbetaling medische kosten door schoolverzekering;
- de maximumfactuur in het basisonderwijs;
- een betwisting over uitgevoerde werken.

Een klacht over de aanrekening van kostgelden in twee Medisch-Pedagogisch Instituten werd door de centrale dienst behandeld samen met de betrokken scholengroep. De klager vond de aanrekening niet correct. Zijn zoon verbleef in twee instituten, één voor het weekend en één voor tijdens de week, en de aanrekening was niet op elkaar afgestemd. Het GO! informeerde de klager over de algemene regel dat alle opvangcentra van het GO! voor een weekend steeds drie dagen kostgeld aanrekenen omdat de internen op vrijdagavond een maaltijd gebruiken.

Tijdens de week bleek de zoon voltijds te zijn ingeschreven maar het aantal dagen dat hij daar verbleef wisselde soms. Dit betekent wel dat de plaats dan een volledige week beschikbaar blijft en er ook een hele week wordt aangerekend. Die regeling werd met de klager afgesproken in 2000. Binnen het GO! is het de Raad van Bestuur die beslist over het al dan niet toelaten van deeltijds verblijf in de internaten en die de voorwaarden en het tarief bepaalt. De directeur van het MPI heeft dan ook dit aspect van de klacht verder afgehandeld en heeft de klager uitgenodigd voor een gesprek om een mogelijke deeltijdse inschrijving te bespreken.

4 Concrete realisaties en verbetervoorstellen

4.1 Motivering van beslissingen door klassenraden over B- en C-attesten

- In zijn jaarverslag van 2009 formuleerde de Vlaamse ombudsman volgende aanbeveling die betrekking heeft op de klachtenbehandeling in onze instellingen, maar ook in andere onderwijsnetten: *“Het GO! en de andere onderwijsverstrekkers moeten in het secundair onderwijs de beslissingen over de clausulering van bepaalde studierichtingen voldoende afwegen. De motivering moet duidelijk vermelden welke elementen er in overweging worden genomen en op basis van welke motieven wordt besloten om een leerling van bepaalde studierichtingen uit te sluiten.”*

Heel wat scholengroepen hebben deze aanbeveling uitdrukkelijk besproken op hun colleges van directeurs. Collega-directeurs werden geïnformeerd en wisselden hun ervaringen en tips uit. Een scholengroep werkte een uniform document uit voor de deliberaties. Hierin werd op een voor de leerling zo duidelijk mogelijke manier aangegeven welke zaken in overweging werden genomen, wat de eindbeslissing is en welke argumenten de klassenraad hiervoor gebruikt heeft op basis van welke criteria. Een aantal scholengroepen wijst er tevens op dat de beroepscommissies er ook op letten dat de motivering uitdrukkelijk en afdoende geformuleerd is.

- De centrale juridische dienst verleent sinds jaren informatie aan onze instellingen in verband met het motiveren van beslissingen zowel inzake attestering als inzake orde- en tuchtmaatregelen. Concreet wil dit zeggen dat wij tijdens studiedagen uiteenzetten waaraan een correcte en afdoende motivering moet voldoen. De voorbije jaren hebben er in verschillende scholengroepen dergelijke studiedagen plaats gehad. Ook nu bieden wij nog dergelijke studiedagen aan. Ook voor de procedures rond orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen gaan medewerkers van de centrale administratie uitleg geven aan de scholengroepen.

4.2 Informatieuitwisseling en netwerking

- Op 23 november 2010 vond een ontmoetingsdag plaats voor de klachtenbehandelaars van de scholengroepen (algemeen directeurs en/of klachtencoördinatoren). Uit de talrijke opkomst (23 deelnemers van 20 scholengroepen) en de vele positieve reacties blijkt dat er nood is aan een ontmoetingsmoment waarop de klachtenmanagers ervaringen over klachtenbehandeling kunnen uitwisselen en hierover met elkaar van gedachten wisselen en elkaar leren kennen. Dit toont aan dat wij allemaal overtuigd zijn van het belang en de doelstellingen van een succesvol klachtenmanagement.

De centrale klachtencoördinator hoopt jaarlijks een themadag, gewijd aan een aspect van klachtenmanagement, te kunnen organiseren. Het netwerk wil overleg tussen de klachtencoördinatoren en/of klachtenbehandelaars van de scholengroepen stimuleren met het oog op gerichte informatiedoorstroming over beleidsontwikkelingen, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering.

We trachten zo te streven naar een uniforme aanpak van de klachtenbehandeling en het omgaan met klachten van ouders, leerlingen en andere belanghebbenden in het GO!.

De deelnemers maakten kennis met de Vlaamse ombudsdienst en een andere klachtendienst uit een andere sector.

De heer Bart Weekers, Vlaamse Ombudsman, gaf samen met de heer Chris Nestor, onderzoeker, een uiteenzetting over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. De klachtenbehandelaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, mevrouw Nele Matthys, bracht een praktijkgetuigenis. Zo leerden de deelnemers ook de werking van een andere klachtendienst kennen.

- In een aantal scholengroepen informeert men bij de directies naar het resultaat van de informele klachtenbehandeling.
- Een aantal scholengroepen vermeldt overlegmomenten met de bevoegde coördinerend directeurs binnen de scholengroepen. Een aantal scholengroepen licht de Raad van Bestuur en het college van directeurs in over de klachten.
- In een speciaal themanummer van het tijdschrift GO! en Co over het feestjaar 2009 waarin het GO! zijn 20^{ste} verjaardag vierde, wordt een artikel gewijd aan de doelstellingen van het klachtenmanagement als instrument voor het werken aan kwaliteit.

4.3 Opleiding

- 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 dit 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.

- In het nascholingsaanbod is een sessie ‘communicatie met ouders’ opgenomen bedoeld voor leerkrachten in het basisonderwijs. Het welbevinden van het kind vormt hier het uitgangspunt.

4.4 Communicatie met de klager: aandacht voor persoonlijk contact

- Scholen die de tijd nemen om een degelijk gesprek te voeren met ouders en hun beslissingen toe te lichten, hebben minder klachten en slagen erin soms voor ouders moeilijke beslissingen te doen aanvaarden.
Dikwijls verdwijnt de klacht nadat de ouders en de leerling een persoonlijke toelichting krijgen. Door te anticiperen en participatief te luisteren kan heel veel frustratie worden gekanaliseerd zodat dit niet uitmondt in klachten. Algemeen gezien staat vast dat een zorgvuldige en duidelijke informatieverstrekking aan ouders tal van conflictsituaties kan voorkomen. Een goed geïnformeerde klager zal ook slimmer klagen.
- Wat de communicatie met niet-samenwonende ouders betreft volgen de scholen de richtlijnen op van de omzendbrief over het ouderlijk gezag in onderwijsaangelegenheden. De communicatie van de school aan beide ouders moet identiek zijn. Beide ouders hebben recht op dezelfde informatie.
- De scholengroepen vermelden een aantal initiatieven die moeten bijdragen tot een nog vlottere afhandeling van klachten en betere communicatie met ouders. Uit de verslagen van de scholengroepen blijkt dat er nood is aan bijscholing voor directies wat communicatie met ouders betreft, vooral wanneer het gaat om moeilijke gesprekken. De sector nascholing gaat na of er in het nascholingsaanbod ruimte is voor een opleiding voor directies over gesprekstechnieken bij moeilijke gesprekken met ouders.
- 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! blijven we hiervoor dan ook de directies sensibiliseren om ouders tijdig en duidelijk te informeren over maatregelen of beslissingen t.a.v. leerlingen.
- 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. Beroepsprocedures bij definitieve uitsluitingen of B- en C-attesten blijken voor ouders soms moeilijk te begrijpen. Bovendien zijn de wettelijk vastgestelde termijnen zeer kort. 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. In een aantal scholengroepen wordt dit als werkpunt voor de directies genoteerd in de functiebeschrijvingen.
- Bij een moeilijke relatie tussen een leerkracht en een leerling is het belangrijk dat directies een vorm van opvolging voorzien. Hetzelfde geldt voor de relatie ouder – directie waar de scholengroep een belangrijke bemiddelende rol kan spelen. Dit kan voorkomen dat discussies of problemen verder escaleren.
- Belangrijke beslissingen moeten gemotiveerd schriftelijk worden meegedeeld.
- Sommige klagers opteren ervoor om andere middelen in te schakelen die zij effectiever achten zoals het inschakelen van advocaten of naar de pers stappen. Meer en meer wordt er een beroep gedaan op advocatenkantoren, maar deze ‘juridisering’ van het onderwijs mag geen angst inboezemen of een klantgerichte aanpak van klachten belemmeren.

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 open communicatie. Bovendien hebben de meeste klachten weinig met de toepassing van de regelgeving te maken.

Uiteraard zullen in een aantal gevallen wel 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.

4.5 Toepassing van de klachtenprocedure

- In een aantal scholengroepen is een persoon belast met de taak van klachtencoördinator. Dit kan bijvoorbeeld de directiesecretaris zijn, of de communicatiemedewerker. 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. Dit verlaagt voor ouders ook de drempel om een klacht 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. Bovendien kan de behandeling van klachten voor de algemeen directeur erg tijdrovend zijn. Als voor de opvang van de klager (bijv. telefonisch) of voor de samenstelling van het dossier iemand anders is aangeduid komt er meer tijd vrij voor de algemeen directeur. Natuurlijk is het wel zo dat klagers verlangen dat er uiteindelijk iemand een beslissing kan nemen over zijn dossier. Dit zal doorgaans de algemeen directeur zijn. Zij willen dan ook meteen bij de algemeen directeur terecht kunnen.
- Om een vlotte doorverwijzing van de klachten van burgers naar de scholengroepen te verzekeren, werkte de klachtencoördinator een interne procedure uit. Deze procedure is voor alle personeelsleden na te lezen op het intranet. Zo weet iedereen wat te doen als een klacht in de organisatie binnenkomt. De meeste klachten die via de centrale administratie bij de klachtencoördinator terecht komen werden gepost op het algemene e-mailadres van het GO!
- De scholengroepen geven zelf aan dat de registratie van klachten soms beter kan. Het systematisch bijhouden van klachten vraagt een bijkomende administratieve inspanning. Registratie werkt alleen als het zorgvuldig gebeurt en volgens een vast patroon. Alleen als altijd dezelfde gegevens worden geregistreerd is het mogelijk om betrouwbare statistieken, vergelijkingen te maken en managementinformatie op te leveren. De centrale klachtencoördinator werkt aan een functionele analyse van het systeem voor klachtenregistratie en rapportering.

4.6 Functionele ondersteuning van de scholengroepen

- Op de ontmoetingsdag voor de klachtenbehandelaars werd ook een herwerkte handleiding over de klachtenbehandeling voorgesteld. Alle stappen in de klachtenbehandeling komen aan bod. De regelgeving wordt bondig uitgelegd. Er is vooral aandacht besteed aan een aantal praktische tips zoals het omgaan met mondelinge klachten en schriftelijke klachtenbehandeling. Het stappenplan laat toe elke fase in de procedure op te volgen en te registreren.
- Uit de klachten bleek ook de onduidelijkheid over de positie van scholen bij moeilijke echtscheidingsprocedures. Dit duidt op de noodzaak om scholen goed te informeren en te ondersteunen zodat zij gewapend zijn om buiten die strijd te blijven en de ouders toch ook correct te bejegenen. Het jaarverslag over de klachtenbehandeling wordt besproken op de directieraad. De directieraad heeft naar aanleiding van de vaststelling dat er in

2009 veel klachten zijn geweest rond communicatie met niet-samenwonende ouders aan de centrale administratie de opdracht gegeven om rond dit thema een studiedag hierover te organiseren voor de directies van onze instellingen. Deze studiedag gaat door op 8 februari 2011. De centrale diensten willen op die manier hun dienstverlening voortdurend bijsturen rekening houdend met wat leeft in het veld.

5 Van klachtenbehandeling naar klachtenmanagement

Naast de wettelijke verplichting om klachten te behandelen wil het GO! een stap verder gaan en werken aan een klachtenmanagementsysteem waarbij lessen getrokken worden uit klachten. Hierdoor gaat de informatie voor de organisatie niet verloren. Het GO! tracht stelselmatig informatie uit de klachten te verzamelen en te analyseren om de werking van de organisatie te verbeteren. Dit biedt zowel een mogelijkheid voor de scholen en scholengroepen om het geschonden vertrouwen te herstellen en de dagelijkse werking te verbeteren, als voor de centrale diensten om de dienstverlening naar de scholen en scholengroepen te optimaliseren. Klachtenmanagement betekent voor het GO! dan ook: werken aan kwaliteit.

Onze doelstellingen binnen het klachtenmanagement zijn dan ook:

- een snel herstel van een verstoorde onderlinge relatie. 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. Klachten leren ons zelfs veel over het karakter, de eisen en de verwachtingen van de klager. Zo leert men de klager beter kennen en kan men eventueel anticiperen op volgende conflicten.
- een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure. Het doel van klachtenmanagement is dat klachten die leven zoveel mogelijk worden geuit en direct op de juiste plaats in de organisatie terecht komen waar men er ook echt iets kan aan doen en liefst zo snel mogelijk. De behoefte van de klager om zijn klacht te kunnen uiten is het referentiepunt voor een succesvol klachtenmanagement. 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. De publicitaire waarde van een klacht is een aspect van het klachtenmanagement waar het GO! een grote waarde aan hecht. Een goede klachtenafhandeling leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een goed imago.
- systematisch geordende gegevens verzamelen die kunnen aangewend worden om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren en klachten in de toekomst te voorkomen. Een klacht bezorgt ons concrete en bruikbare informatie over onze werking. Tekortkomingen kunnen erdoor aan het licht gebracht worden. Klachten vormen dan ook een waardevol instrument van feedback en kunnen als instrument worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

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

Ontevredenheid wordt vaak veroorzaakt door verwachtingen die niet worden waargemaakt. Hoewel verwachtingen zeer uiteenlopend kunnen zijn kan het goed managen van

verwachtingen veel klachten voorkomen. Het is duidelijk dat ouders gevoeliger geworden zijn voor een onvriendelijke bejegening. Het is gemakkelijker om over te stappen naar een andere onderwijsinstelling als het de ouders niet bevalt. Maar 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.

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?

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. Binnen het GO! werken scholengroepen en klachtencoördinator constructief samen om hier aan te werken.

Vragenlijst voor het verslag 2010 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:	559 st. 9 algemeen

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	534st. 9 alg
	meer dan 45 dagen:	25 st.
	gemiddelde:	15 - 18

Aantal onontvankelijke klachten:	8 st.
----------------------------------	-------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	7
	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:	551 st. 9 alg.
---------------------------------------	-------------------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	358 st. 2 alg.
	deels gegrond:	0 2 alg.
	ongegrond:	193 st. 5 alg.

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	357 st. 4 alg.
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1 st.

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	349 st.
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0 3 alg.
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	10 st. 1 alg.
Andere:	0

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

I. Algemeen

Klachten van personeelsleden:

- over de hospitalisatieverzekering (ongegronnd)
- over het disability case management (ongegronnd)
- over de te betalen boete in het geval van diefstal van een huurfiets voor personeel (2 klachten) (deels gegronnd)

Klachten van studenten:

- over geluidsoverlast door werken aan een universiteitsgebouw (gegronnd)
- over het gebruik van aanstootgevende taal en aantijgingen in een studentenblad (ongegronnd)
- over het verstrekken van informatie aan derden (in casu ouder) (gegronnd)

Klachten van derden:

- over het niet-tijdig betalen van verschuldigde facturen (ongegronnd)
- over een persoonlijk conflict met een UGent-personeelslid (ongegronnd).

II. Studenten

In 2010 werden in totaal 551 centrale interne beroepen ingediend bij de interne beroepscommissie. We maken in dit overzicht verder een onderscheid tussen enerzijds de interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen en vrijstellingen (= categorie 1) en anderzijds de interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving (= categorie 2). 75% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen en vrijstellingen

In 2010 werd in categorie 1 centraal over 141 interne beroepen een initiële beslissing genomen. Hierin zitten een aantal groepen interne beroepen die quasi gemeenschappelijk werden ingediend, nl. twee groepen van 2, één groep van 4, één groep van 8, één groep van 10, en één groep van 13 interne beroepen met gelijkaardige beslissingen.

Gezamenlijke interne beroepen blijken vooral voor te komen na het eerste semester, vermoedelijk omdat op dat ogenblik de mogelijkheden om met elkaar te communiceren voor de studenten groter zijn dan na het tweede semester. De beroepsperiode na het eerste semester is ook langer omdat het moment waarop studenten elektronisch geïnformeerd worden over hun examencijfers nog niet eenduidig kan vastgesteld worden. Interne beroepen tegen deliberatiebeslissingen komen meer voor na de tweede examenperiode maar ook dan zijn de examencijfers in de meerderheid.

Binnen categorie 1 had 3% betrekking op examentuchtbeslissingen (waarvan 1% plagiaat en 2% andere), 8% op vrijstellingen, 26% op deliberaties en compensatieregels en 63% op examencijfers.

Van 23 studenten werd het initieel beroep (deels) gegronnd verklaard (waarvan één de facto door de student als ongegronnd werd ervaren want de student ging er tegen in beroep bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen).

110 interne beroepen werden formeel ongegronnd verklaard (inclusief drie groepen van resp. 8, 10 en 13 studenten).

8 interne beroepen werden onontvankelijk verklaard; 1 keer omdat de student geen concrete argumenten had geformuleerd; 7 beroepen werden buiten de beroepstermijn ingediend.

Als de gelijkaardige beslissingen telkens als één dossier worden geteld werden er in 2010 van de 109 ingediende

dossiers, 22 (deels) gegrond verklaard, 79 ongegrond en 8 onontvankelijk.

9 studenten (categorie 1) gingen in beroep tegen de beslissing van de interne beroepscommissie (hierna "de IBC") bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (hierna "de Raad"). In 4 dossiers vernietigde de Raad de interne beroepsbeslissing. In 3 dossiers werd de beslissing van de UGent bevestigd. 2 dossiers werden door de Raad onontvankelijk verklaard; 1 omdat het extern beroep te laat was ingediend; 1 dossier omdat het niet ondertekend was. 1 student die het extern beroep bij de van de Raad won, kreeg van de interne beroepscommissie alsnog een nieuwe examenkans.

In één dossier kreeg de student wel formeel gelijk van de Raad maar nam de Raad dezelfde beslissing als de interne beroepscommissie, namelijk een nieuwe examenkans.

IBC verhouding (deels) gegrond/totaal : 23/141 (enkel initiële beslissingen) of 22/109 als gelijkaardige beslissingen als één dossier worden geteld.

Verdeling van de "dossiers" interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

Alfa:	LW: 14	RE: 15	PP: 31
	PS: 9	EB: 9	
Bèta:	BW: 4	IW : 15	WE: 3
Gamma	GE: 6	DI: 1	FW: 2

De verschillen tussen de faculteiten hebben vermoedelijk deels te maken met de mate waarin studenten systematisch worden gewezen op de beroepsmogelijkheden in beslissingen (bijvoorbeeld vrijstellingen) en de mate waarin ombudspersonen en trajectgeleiders onbevanging communiceren met de studenten over de beroepsmogelijkheden.

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

In totaal zijn 1280 studenten die ingeschreven waren in 2009-2010 geweigerd. Dat betekent dat ze zich niet verder konden inschrijven voor de opleiding of aan de hele universiteit. Een deel van deze studenten was waarschijnlijk ook niet meer van plan om zich terug in te schrijven. Ongeveer de helft van die 1280 studenten werd geweigerd voor de hele universiteit, de andere helft enkel voor een opleiding.

410 studenten tekende daartegen intern beroep aan. Bij die 410 zaten nogal wat studenten die al ver gevorderd waren in hun opleiding (vaak nog enkel de masterproef). Die studenten (253) werden via een korte procedure (bepaald door de interne beroepscommissie) toegelaten. Van de 157 dossiers van studenten die nog aan het begin van hun onderwijsloopbaan zitten aan de UGent en die door de IBC uitvoeriger werden behandeld, werden er 76 geweigerd; dus ongeveer de helft. Van de 1280 geweigerde studenten blijven er dus 946 geweigerd. 15 studenten hebben een extern beroep ingediend bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. 8 werden ongegrond verklaard, 2 onontvankelijk en 2 zonder voorwerp (de studenten kregen intussen al de toelating om terug in te schrijven). Twee studenten kregen gelijk van de Raad en werden terug ingeschreven. Eén dossier is nog in behandeling.

4396 studenten die in 2009-2010 waren ingeschreven kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2010-2011, ze moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten. Zoniet worden ze geweigerd voor 2011-2012. 8 studenten hebben intern beroep aangetekend tegen deze bindende voorwaarden. De IBC hief voor één student de bindende voorwaarden op. Een andere studente ging in beroep bij de Raad en kreeg daar gelijk. Ook voor deze studente werden de bindende voorwaarden opgeheven.

Alle categorieën

De Raad vernietigde 8 van de 24 betwiste IBC-beslissingen. Dat is minder dan in 2009 (toen de helft werd vernietigd).

In 2010 werd geen dossier opgestart bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen over een UGent-dossier. Twee dossiers die werden opgestart in 2009 lopen echter nog; één over de impact van een tweede examenkans op de graad van verdienste voor studenten die met de eerste examenkans al geslaagd waren voor de opleiding, en één over de geldigheid van een document met een motivering voor een examencijfer van een masterproef dat na de proclamatie werd opgesteld.

In vergelijking met 2009 is het aantal IBC-beslissingen gestegen: 551 in 2010 tegenover 112 in 2009, 59 in 2008 en 27 in 2007.

In 2010 vergaderde de IBC 10 keer. Dat is minder dan in 2009 (13 keer) en 2008 (11 keer). Er werden per vergadering wel meer dossiers behandeld en in vorige jaren moest ook vaker voor één dossier vergaderd worden.

De spectaculaire stijging in 2010 zit grotendeels bij de wegeringen en bindende voorwaarden, maar ook als enkel de interne beroepen categorie 1 worden geteld is er tussen 2009 en 2010 een stijging van 91 naar 141.

Globaal zet de exponentiële stijging van het aantal interne beroepen zich door (sinds 2007 jaarlijks een verdubbeling) maar 2010 was wel uitzonderlijk omdat voor het eerst de studievoortgangsbewaking zoals die in het Onderwijs- en examenreglement is opgenomen, ten volle werd toegepast. Daarmee werden ook studenten die in het verleden 'zijn blijven hangen' gevat door de maatregel. Het aantal geweigerde studenten zal in de toekomst vermoedelijk dalen en dus ook het aantal interne beroepen. Het aantal interne beroepen tegen opgelegde bindende voorwaarden zal echter vermoedelijk stijgen. Omdat het aantal opgelegde bindende voorwaarden groter is dan het aantal wegeringen kan dat uiteindelijk leiden tot een verdere stijging van het globaal aantal interne beroepen.

Het aantal klassieke interne beroepen (categorie 1) stijgt nog maar iets minder snel (+ 55%).

De IBC verklaarde in 2010 terug minder vaak de interne beroepen van de studenten gegrond. Het aantal gegrond verklaarde interne beroepen daalde van 47% in 2008, 44% in 2009 naar 16% in 2010 (enkel categorie 1).

Als enkel 'dossiers' worden geteld resp. van 40% (2008) over 30% (2009) naar 20% (2010).

Het absoluut aantal gegrond verklaarde interne beroepen blijft dus nagenoeg constant. De stijging zit bij studenten wiens intern beroep uiteindelijk ongegrond wordt verklaard.

Het beperkt aantal keren dat de student de IBC-beslissing betwist bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en het stabiel aantal vernietigingen door de Raad zijn een indicatie dat de IBC niet strenger is geworden.

Een aantal dossiers werd niet opgenomen in deze statistieken:

- interne beroepen tegen de samenstelling van individuele trajecten die binnen de faculteiten worden behandeld.
- 21 interne beroepen werden ingediend tegen wat achteraf een materiële vergissing bleek te zijn. Voor de IBC-vergadering het dossier behandelde werd reeds vanuit de opleidingen gemeld dat er effectief sprake was van een materiële vergissing en werd die rechtgezet. De IBC kon enkel vaststellen dat er geen sprake meer was van een betwisting.
- één langlopende jaaroverschrijdende conflictsituatie met telkens dezelfde student werd niet meer opgenomen in deze statistieken. Deze procedures zaten in 2010 vooral bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en de Raad van State.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

I. Algemeen

De ingediende klachten (sub 2) waren in grote mate casuïstisch en bevatten geen indicaties dat het over een structureel probleem zou gaan. Voor elke klacht werd een aangepaste oplossing, op maat, geleverd.

Zoals hoger aangegeven ontvingen we wel twee gelijke klachten over één item. In dit geval werd de vigerende reglementering herbekeken. Het is denkbaar dat de reglementering wordt gewijzigd en hierdoor wordt tegemoet gekomen aan de geformuleerde 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?

I. Algemeen

Zie punt 3.

II. Studenten

Naar aanleiding van de klachtenbehandeling van de interne beroepscommissie werd een ontwerp gemaakt voor een nieuwe tolerantieregel voor tekorten voor studenten op het einde van hun masteropleiding. Deze wordt overwogen voor invoering in het academiejaar 2011-2012.

Omdat er enkele klachten/interne beroepen waren rond de begeleiding van masterproeven maakt de afdeling

Onderwijskwaliteitszorg een algemeen kwaliteitsrapport over de masterproeven, mede op basis van een algemene bevraging van de studenten die hun masterproef hebben afgelegd in 2009-2010.

De opportuniteit van de verdere toepassing van de studievoortgangsmaatregelen die dit jaar voor het grootste deel van de klachten hebben gezorgd, kunnen pas worden beoordeeld over enkele jaren. De maatregelen blijven onverkort van toepassing.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Agentschap Jongerenwelzijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	23
	meer dan 45 dagen:	4
	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:	1
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	24
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	20

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:	4
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:	13
	mail:	1
	telefoon:	13
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20
	via kabinet:	2
	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	23	3	0	0	1
Onontvankelijk	1	2	0	0	0
Deels Gegronde/ Gegronde	3	0	0	0	1
Ongegronde	19	1	0	0	0
Nog niet afgehandeld					
(Deels)Opgelost	3				
Niet opgelost					1
Beslissing	3				1
Behandeltermijn					
Informatieverstrekking					
Bereikbaarheid					
Bejegening					
Andere					

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

JO-lijn heeft in 2010 583 meldingen gehad, hiervan zijn er 27 geregistreerd als klacht. Direct opgeloste klachten, worden ondergebracht in de categorie 'informele klacht'. In 2010 heeft JO-lijn 35 meldingen zo geïnterpreteerd.

Veel ongenoegen werd ook direct opgelost door bemiddeling (13 meldingen) of advies (257 meldingen).

Naast het klachtendecreet heeft JO-lijn 12 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 campussen 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 administrateur-generaal heeft in 2010 één klacht ontvangen. Deze handelde over de klachtenbehandeling door JO-lijn, kreeg de ombudsnorm 'niet correcte beslissing' en was deels gegrond. De klacht was niet oplosbaar.

Afdeling Gemeenschapsinstellingen

JO-lijn heeft in 2010 drie klachten ontvangen over de gemeenschapsinstellingen. Twee hiervan waren onontvankelijk. De ontvankelijke klacht was niet gegrond.

Afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid

De afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid heeft in 2010 23 klachten ontvangen. Waarvan er 19 ongegrond waren en drie gegrond. Een klacht was onontvankelijk

Bij de gegronde klachten merkt JO-lijn op dat de ombudsnorm 'niet correcte beslissing' drie maal werd aangeklikt. Het zijn ook deze drie klachten die werden opgelost. De klachten handelden voornamelijk over verkeerde administratieve handelingen. Om ze te herstellen werd de tijdslimiet van 45 dagen tweemaal overschreden. Dit is meestal te wijten aan het veelvuldig overleg dat plaatsvindt (voor de nodige check) en aan de (nieuwe) coördinerende rol die JO-lijn op neemt.

De 19 ongegronde klachten vinden we rond de ombudsnorm 'onheuse bejegening'. Dit zijn klachten die voornamelijk handelen over perceptie en communicatie tussen cliënt en consulent. Hoewel de laatste jaren het aandeel van deze ombudsnorm wat gezakt was, mede door in het kader van de informele klachtenbehandeling te werken rond de communicatie consulent-client, groeide het aandeel van deze ombudsnorm vorig jaar weer. Deze klachten zijn moeilijk te onderzoeken, het is meestal woord tegen woord. In zijn beoordeling houdt JO-lijn rekening met de decretale procedures en met de aangeboden overlegmomenten tussen cliënt en consulent.

Meestal probeert JO-lijn dit soort klachten te behandelen via de informele behandeling. Er kan dan een bemiddeling komen van bv een teamverantwoordelijk of regioverantwoordelijke om tot verzoening te komen. Doch cliënten kiezen zelf meer voor een klachtonderzoek (door gebrek aan vertrouwen?).

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

JO-lijn heeft in het kader van een nieuwe interne afsprakennota, de processen van de klachtenbehandeling hertekend. Eens deze goedgekeurd worden door de directieraad, volgt een communicatie naar de Vlaamse ombudsdienst.

De afdeling verwijzers- en preventiebeleid heeft om de cliënten op een volledige en toegankelijke manier te informeren de brochures “Jij en het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg, “Jij en de Jeugdrechtbank” en “Jij en de Bemiddelingscommissie” herwerkt en vertaald in het Frans, het Turks en het Arabisch.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Zorginspectie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	41

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	3
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	15

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	7
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	5
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	2
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	14
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	19
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- 16 klachten betreffende inspecties in de kinderopvang:
 - o 2 gegronde,
 - o 3 deels gegronde,
 - o 11 ongegronde
- 3 klachten betreffende inspecties in de buitenschoolse opvang :
 - o 1 deels gegronde,
 - o 2 ongegronde
- 2 klachten betreffende inspecties in rusthuizen :
 - o 1 gegronde,
 - o 1 ongegronde
- 1 klacht betreffende inspecties in ziekenhuizen :
 - o niet duidelijk of ze gegrond of ongegrond is (juridisch onderzoek lopende)

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Bij 15 van de 22 ontvankelijke klachten werd na onderzoek besloten dat de betrokken inspecteur de correcte werkwijze gehanteerd had en de werkinstructies gevolgd had.

Bij 1 gegronde klacht in de kinderopvang gaf de inspecteur aan dat het inspectiebezoek niet verlopen was zoals het hoorde en formuleerde Zorginspectie excuses.

Bij 1 gegronde klacht in de kinderopvang deelde de inspecteur tijdens het inspectiebezoek mee dat ze geen reden zag om negatief te oordelen. Enkele dagen later telefoneerde de inspecteur en gaf aan dat ze zich bedacht had.

Bij 1 gegronde klacht in een rusthuis werd duidelijk dat het inspectieverslag onvoldoende overeenstemde met het inspectiebezoek.

Bij 1 deels gegronde klacht in de kinderopvang werd te vaak gerefereerd aan vaststellingen die in het verleden werden gedaan.

Bij 1 deels gegronde klacht in de buitenschoolse opvang werden intenties van de voorziening aangegeven terwijl er niet de meest geschikte gesprekspartner aanwezig was.

Bij 2 deels gegronde klachten werd aangegeven dat de manier waarop er gereageerd kan worden op een inspectieverslag verwachtingen creëert, terwijl er de facto niet op de vaststellingen kan worden gereageerd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- De klachtenprocedure zal op punt gesteld worden.
- De reactiemogelijkheid op inspectieverslagen zal in 2011 geëvalueerd worden.
- Een werkgroep binnen Zorginspectie werd opgericht om na te gaan op welke wijze klachten in voorzieningen best kunnen geïnspecteerd worden en welke verwachtingen Zorginspectie van inspectieopdrachten heeft wanneer functionele entiteiten ze overmaken. Deze werkgroep neemt ook op wanneer het zinvol kan zijn dat de inspecteur, na de klachtendienst van de functionele entiteit waar de klacht terecht komt, toch nog contact opneemt met de klager.

- Het werken met intenties bij inspecties in de kinderopvang wordt herbekeken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachtenprocedure wordt in 2011 herwerkt op basis van het gesprek met de ombudsman op 1 februari 2011.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**13 Redelijke behandeltermijn**

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

14 Efficiënte coördinatie

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

overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

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

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21 -6 ontvankelijke externe klachten -2 niet-ontvankelijke externe klachten -7 externe klachten geen bevoegdheid Departement WVG -6 interne personeelsklachten

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	21 dossiers
	meer dan 45 dagen:	0 dossiers
	Gemiddelde aantal dagen:	19

De antwoordtermijnen variëren van 0 tot 45 kalenderdagen.

In 15 klachtendossiers werd één antwoordbrief, gelijktijdig als ontvangstmelding en als definitief antwoord, aan de verzoeker gestuurd.

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	
	Niet voorgezette interne tweedelijnsklacht: klager had de aangeklaagde OCMW-dienst schuldbeoordeling niet bekend gemaakt, en reageerde niet meer op onze vraag naar concrete elementen (cf. klachtendecreet, artikel 5, 2°)	1
Doorgestuurde interne tweedelijnsklacht naar de eerste lijnklachtenbehandeling van een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk	1	

Het oprichtingsbesluit (van 31-03-2006) van het Departement WVG bepaalt dat klachten, geuit ten aanzien van de door het departement erkende voorzieningen, moeten worden opgenomen en behandeld. We noemen dit de 'interne tweede lijnklachtenbehandeling' (tegenover de externe tweede lijnklachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst).

<p>Aantal klachten waarvoor GEEN BEVOEGDHEID Departement WVG: Ofwel worden die klachten doorverwezen naar de bevoegde overheid- of privé instanties, samen met een schriftelijk antwoord aan de verzoeker over die doorverwijzing (3 klachtendossiers); 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 (4 klachtendossiers).</p>	<p>7 dossiers</p>
<p>Die klachten gaan over de volgende onderwerpen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Een rusthuis eist twee maand huur omdat een gereserveerde kamer niet in gebruik genomen wordt, waarin de schilderwerken nog bezig zijn en waarbij de toekomstige resident de plaatsing van de meubels betwist; 2) Gebrek aan communicatie, aan recente resultaten, aan eenduidige conclusies van de overheid over mogelijk schadelijke gevolgen van GSM-straling; 3) Schijn van misbruik, van laakbaar handelen of poging ertoe t.a.v. een buschauffeur, veroorzaakt door de vriend van een gehandicapte persoon en door een personeelslid van een school waar de gehandicapte persoon school loopt; 4) Gebrek aan toezicht op de opvangregeling in een voorziening voor kinderopvang door het agentschap Kind en Gezin; 5) Afwezigheid van tussenkomst door de ziekteverzekering voor een derde prothese op de bovenkaak; 6) Een horecawerkgever meent dat gezinnen in schuldbemiddeling ongelijk behandeld worden in vergelijking met gefailleerde zelfstandigen en vraagt een integrale amnestiemaatregel om die gezinnen schuldenvrij te verklaren; 7) Een sociale huisvestingsmaatschappij zou aan verzoekers (vermoedelijk daklozen) de toewijzing van een sociale huurwoning geweigerd hebben; In dit klachtendossier hebben we een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk en een OCMW-Welzijnsbureau gevraagd om de verzoekers bij te staan. 	

Aantal ingetrokken klachten:	0
-------------------------------------	---

Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	12
--	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5	10
	deels gegrond:	5	
	ongegrond:	2	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	2

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht: (1 personeelsklacht) + 1 Niet-personeelsklacht	2 (a)
Afdoende motivering: (1 personeelsklacht) + 1 Niet-personeelsklacht	2
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking: 2 Personeelsklachten	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 3 Personeelsklachten waarvan 1 externe klacht + 1 Niet-personeelsklacht	4
Redelijke behandeltermijn: 2 Personeelsklachten + 2 Niet-personeelsklachten	4
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer: 1 Personeelsklacht	1 (b)
Aantal keren toepassing Ombudsnormen in 10 (deels) gegronde klachtendossiers: 7 Personeelsdossiers + 3 Niet-personeelsdossiers	15

- (a): De geschonden ombudsnorm slaat in 1 klachtendossier (niet-personeelsdossier) op het proces van besluitvorming van de regelgeving, niet op de individuele klacht.
- (b): Er kon niet uitgemaakt worden of die ombudsnorm in het klachtendossier geschonden werd zoals de verzoeker beweerde.

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:	10
	telefoon:	6
	fax:	
	bezoek:	
	Totaal dossiers	21

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	19
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: verwante persoon	1
	Totaal dossiers	21

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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	Gegrond / Deels Gegrond / Ongegrond	Opgelost / Deels Opgelost / Onopgelost
Actieve openbaarheid van bestuur	1	- / - / 1	n.v.t.
Financiën	1	1 / - / -	1 / - / -
Personeel (waaronder 1 burger: klacht na uitdiensttreding)	7	4 / 3 / -	4 / 1 / 2
Subsidiëring van infrastructuur	1	- / - / 1	n.v.t.
Subsidiëring van voorzieningen	2	- / 2 / -	- / 2 / -
Geen bevoegdheid Departement WVG	7	n.v.t.	n.v.t.
TOTAAL aantal Dossiers	19	5 / 5 / 2 12 (deels) ontvankelijke klachten	5 / 3 / 2 10 (deels) gegronde klachten

Inhoudelijke Categorie	Gegrontheid per Ombudsnorm
Financiën	-Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid: Gegrond: 1 -Redelijke behandeltermijn: Gegrond: 1
Personeel	-Afdoende motivering: Deels gegrond: 1 -Doeltreffende algemene informatieverstrekking: Gegrond: 2 -Goede uitvoeringspraktijk en adm. nauwkeurigheid: Deels gegrond: 2; Gegrond: 1 -Redelijke behandeltermijn: Gegrond: 2 -Overeenstemming met het recht: Gegrond: 1 -Respect voor de persoonlijke privacy: Deels gegrond: 1 (of de ombudsnorm geschonden werd zoals de verzoeker beweerde, kon niet worden uitgemaakt)
Subsidiëring van voorzieningen	-Afdoende motivering: Deels gegrond: 1 -Overeenstemming met het recht: Gegrond: 1 (in het proces van besluitvorming van de regelgeving, niet in de individuele klacht) -Redelijke behandeltermijn: Deels gegrond: 1
TOTAAL aantal:	10 (deels) Gegronde klachten 15 keren toepassing Ombudsnormen

'Personeel'sklachten:

-De Management Ondersteunende Dienst 'MOD WVG-afdeling Personeel' behartigt de personeelsaangelegenheden voor het Ministerie WVG (d.i. het Departement WVG en de agentschappen 'Zorginspectie WVG', 'Jongerenwelzijn', 'Zorg en Gezondheid', en betreft ca. 2.000 personeelsdossiers). De MOD behandelt klachten van personeelsleden binnen het Ministerie WVG. Ook de 'MOD WVG-afdeling Ondersteuning Werking' heeft in 2010 1 personeelsklacht behandeld ten gevolge van betalingsmoeilijkheden in het boekhoudsysteem.

-Personeelsklachten over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling zijn niet-ontvankelijk wat beleidsaspecten betreft. De dienstverleningsaspecten worden wel als ontvankelijke klachten behandeld.

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

Vermits de Vlaamse Ombudsdienst geen 'personeelsklachten' in tweede lijn behandelt, wordt onder punt 3. 'Klachtenbeeld 2010' geen beschrijving van personeelsklachten opgenomen.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Net zoals in de vorige werkjaren heeft het Departement WVG in 2010 weinig klachten van externe klanten ontvangen: 13 in totaal, inclusief van een personeelslid dat niet meer in dienst is.

7 van die 13 externe klanten hebben geklaagd over materies die buiten de bevoegdheid vallen van het Departement WVG.

Dus 6 externe klanten hebben een klacht ingediend over de dienstverlening van het departement: 1 klacht over actieve openbaarheid van bestuur, 1 klacht over financiën, 1 personeelsklacht, 1 klacht over de subsidiëring van infrastructuur (VIPA) en 2 klachten over de subsidiëring van voorzieningen. 2 van die 6 klachten waren ongegrond.

De externe klanten van het Departement WVG komen vooral voor bij de afdeling “Welzijn en Samenleving” (erkenning en subsidiëring van welzijnsvoorzieningen) en bij de afdeling ‘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 de 7 klachten over materies waarvoor het departement WVG niet bevoegd is, blijkt niet duidelijk, in tegenstelling tot vorige jaren, waarom de verzoekers zich tot het Departement WVG wendden. 2 klachten waren gelijktijdig aan diverse instanties of aan verschillende ministeriële kabinetten gericht.

Aandachtspunten voor de verbetering van de dienstverlening van het departement naar externe klanten toe op basis van de klachtendossiers, is dus vrij relatief gezien het gering aantal klachten.

Inzake schending van de Ombudsnormen ‘Redelijke behandeltermijn’ (2 schendingen) en ‘Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid’ (1 schending).

In een subsidiedossier voor welzijnsvoorzieningen bleef een bezwaar-e-mail over een terugvordering van subsidies onbeantwoord, maar dit bleek een eenmalig menselijk tekortschieten te zijn. In de antwoordbrief op die klacht werd van de gelegenheid gebruik gemaakt om de verzoeker extra toelichting mee te geven over de algemene beginselen van de te volgen subsidieprocedure en over de subsidieberekening op basis van de ingediende verantwoordingsstukken, waarvoor we een bedanking mochten ontvangen.

Een ander klachtendossier betrof een derde aanmaning tot betaling van facturen waarbij verkeerdelijk verondersteld werd dat de technische problemen in Orafin opgelost waren en de betalingen intussen gebeurd waren. Toch konden de betalingen niet voor de nieuwe uiterlijke vervaldatum nog uitgevoerd worden zoals door de verzoeker gevraagd was.

De ombudsnormen ‘Overeenstemming met het recht’ en ‘Afdoende motivering’ werden in 1 klachtendossier over subsidies voor voorzieningen geschonden.

De twee ombudsnormen samen hebben te maken met een subsidiedossier voor armoedeverenigingen in een zorgregio, waarbij twee verenigingen aanspraak maakten op de ‘exclusieve’ hoogste subsidie categorie voor 2010 in die regio, die slechts aan één van beide verenigingen kon worden toegekend. De klacht werd bij de ombudsman ingediend. Het klachtenonderzoek van het departement wees uit dat de formuleringen in het interne advies over de toekenning van de hoogste subsidie categorie voor die zorgregio een aantal gebreken vertoonden, wat neerkomt op schending van de ombudsnorm ‘afdoende motivering’. Dit interne advies vormde echter geen punt van kritiek meer in de voorlopige kwalificatie van de klacht van de nieuwe ombudsman, die de ombudsnorm ‘overeenstemming met het recht’ geschonden achtte wegens de laattijdige publicatie in het Belgisch Staatsblad van een reglementair ministerieel besluit over subsidiëring van armoedeverenigingen. De laattijdigheid hield mee verband met de Vlaamse regeringswisseling medio 2009. Nochtans werd de inhoud van het toenmalig ontwerp van MB vooraf aan de hele sector gecommuniceerd die via overleg bij de totstandkoming ervan betrokken was. De laattijdige publicatie geldt echter voor alle armoedeverenigingen, is een element van het proces van besluitvorming van de regelgeving armoedebestrijding, en heeft geen oorzakelijk verband met de beslissing over de subsidiedossiers in welke zorgregio dan ook. Intussen werd een compromis bereikt tussen de twee betrokken verenigingen over de subsidie categorie voor 2010 en 2011, en hebben ze zich geëngageerd om mee te werken aan de herziening van de reglementering voor erkenning en subsidiëring van verenigingen voor armoedebestrijding.

De ombudsnormen ‘Actieve dienstverlening’ en ‘Respect voor de persoonlijke privacy’ werden echter niet geschonden in de behandeling van informatievragen van een verzoeker die buitensporig veel vragen richtte voor zijn team en later voor zichzelf voor de publicatie van een boek aan de helpdesk van de internetsite over de ‘Rechtspositie van de minderjarige in de Integrale Jeugdhulp’ die in opdracht van het departement de site beheert. Toen de klager niet langer op de helpdesk een beroep kon doen omdat hij niet meer tot de doelgroep van de internetsite behoorde en herkend werd nadat hij onder een valse naam en voor een niet-bestaande opdracht terug op de expertise van de helpdesk een beroep deed, diende hij bij de Vlaamse Infolijn (1700) klacht in. Het onderzoek van het uitgebreid e-mailverkeer tussen klager en de helpdesk van de internetsite toonde aan dat de verzoeker misbruik maakte van zijn recht op informatie, de medewerkers van de helpdesk soms onheus bejegende, en dat de klachten ongegrond waren.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

-Een evaluatie van de erkennings- en subsidiëeringscyclus van verenigingen voor armoedebestrijding is opgestart, in overleg met de erkende verenigingen en met het Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen. Dit proces zal in 2011 uitmonden in een voorstel tot bijsturing van de regelgeving.

-Naar aanleiding van een tweede lijnklacht van een cliënt over een erkende voorziening in 2009 heeft het departement in 2010 de regelgeving over welzijnsvoorzieningen onderzocht om een procedure voor de **interne behandeling van tweede lijnklachten** binnen het departement op te stellen. De behandeling van klachten die geuit worden over voorzieningen die door het departement worden erkend, is een opdracht die ingeschreven is in het oprichtingsbesluit van het departement. De opstelling van de procedure is in finale fase. Deze procedure situeert zich tussen de eerste lijnklachtenbehandeling in de welzijnsvoorzieningen en de externe tweede lijnklachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst.

-Aan de medewerkers van de generieke mailbox Juriwel werd eraan herinnerd dat bij twijfel of sommige berichten al dan niet een klacht zijn, de onduidelijkheid snel en in overleg moet uitgeklaard worden, zodat dergelijke klachten vlugger aan de klachtenbehandelaars worden doorgegeven.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

We herhalen onze vraag op de vragenlijst over het werkjaar 2009 om de rapportering over **interne tweede lijnklachtenbehandeling** 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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

- 1 **Overeenstemming met het recht**
De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.
- 2 **Afdoende motivering**
De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.
- 3 **Gelijkheid en onpartijdigheid**
Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.
- 4 **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**
De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.
- 5 **Redelijkheid en evenredigheid**
In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.
- 6 **Correcte bejegening**
De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.
- 7 **Actieve dienstverlening**
De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.
- 8 **Deugdelijke correspondentie**
De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.
- 9 **Vlotte bereikbaarheid**
De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.
- 10 **Doeltreffende algemene informatieverstrekking**
De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
- 11 **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**
Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.
- 12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**
- 13 **Redelijke behandeltermijn**
De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.
- 14 **Efficiënte coördinatie**
De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
Klachtendienst Kind en Gezin

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	384

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	293
	meer dan 45 dagen:	91
	gemiddelde:	30,98

Aantal onontvankelijke klachten:	109
----------------------------------	-----

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:	12
	Kennelijk ongegrond:	5
	Geen belang:	4
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	79

	Geen Vlaamse overheid:	8
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	275
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	86
	deels gegrond:	36
	ongegrond:	60

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	59
	deels opgelost:	17
	onopgelost:	6

Onduidelijk : 40

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	48
Te lange behandeltermijn:	27
Ontoereikende informatieverstrekking:	27
Onvoldoende bereikbaarheid:	5
Onheuse bejegening:	38
Andere:	

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

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	14
	mail:	222
	telefoon:	146
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	376
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	4

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum, Sanodreef 4 te 2440 Geel

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	159

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	159
	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:	159
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	142
	deels gegrond:	17
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	159
	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: =	129
	mail:	5
	telefoon:	23
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	159
	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 het OPZ blijft dat elke klacht gegrond is. Ons basisprincipe blijft elke klager die het aanvoelen heeft van onbehagen of ongenoegen moet gehoord worden en krijgt altijd een gesprek, zelfs al is dit gerelateerd aan het ziekteproces. Zelfs al is die klach rechtstreeks gerelateerd aan zijn ziektebeeld, kan een gesprek hem toch helpen en rust brengen en kunnen we er toch iets meedoen. We kunnen hem bv aanraden om met de psychiater te praten over zijn lijdensdruk, het is dan ook een pure psychische ontredning waar de man/vrouw een ombudsdienst voor inroept en we kunnen bijna altijd dit toch als een zinvolle interventie afsluiten.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klachten over informatie blijft, alhoewel er heel zorgvuldig uitleg wordt gegeven bij opname, er een schitterende informatiebrochure bestaat en IEDEREEN bij opname ontvangt, er veel informatiebrochures overal ter beschikking liggen, toch blijft de constatacie dat mensen de informatie niet leest maar al vlug een ombudsdienst contacteerd indien ze hierover een vraag hebben. De ombudsdienst is ook zeer laagdrempelig waardoor de stap naar deze dienst niet groot is. Er is dan ook niets mis met informatie te verstrekken en het is zelfs een krachtig signaal tijdens het gesprek te verwijzen naar de informatiebrochure maar ze zelf individueel duidelijk uit te leggen. Patienten vragen de ombudsdienst hier vaak ook vanuit de neutrale positie en hopen soms op bevestiging van deze informatie via dit kanaal of bevragen de ombudsdienst naar informatie.

Heel vaak worden er bemiddelingsgesprekken gepland om verhalen te duiden en een tevredenheid af te stemmen. Telkens wordt het gesprek met een tevredenheid afgesloten. Mensen met klachten zijn ook heel erg bereid om te luisteren naar anderen en de hunker naar tevredenheid is ook groot. Met een open constructief neutraal gesprek slagen wer ook in om dit te realiseren.

Bij een goede afronding van het gesprek constateren we dan meer en meer patiënten heel dankbaar zijn en vaak meldingen doen om hun diensten aan te bieden aan de instelling. Bijvoorbeeld iemand is een klanrelaxatie therapeute en uit dank wil ze graag als vrijwilliger deze sessie aanbieden. Heel vaak gaan patiënten zich kandidaat stellen uit dank om vrijwilligerswerk in onze instelling te willen doen omdat ze overtuigd zijn dat we met een open vizier klangericht werken.

Problemen met financieel beheerders die niet goed de werking kennen van de instelling en patiënten gaan bepaalde uitgaven niet toestaan. Met een duiding en een overleg werden al deze problemen opgelost.

Beleidsbeslissingen of structurele dienstwijzigingen brachten veel klachten op, met een goede duiding en voldoende informatie zijn er veel ongenoegens weg genomen. Alhoewel ze deze informatie voldoende kregen toch gaan ze op bezoek bij de ombudsdienst om vanuit een neutrale hoek eveneens deze informatie te krijgen waar ze dan genoeg nemen met deze informatie.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Wijzigingen moeten grondig gecommuniceerd worden. Niet via 1 kanaal maar op alle niveau's en verschillende

communicatiekanalen.

Invoering van nog meer zichtbare bereikbaarheid van de informatiefolders van ombudsdienst.

Nogmaals bij personeel en patiënten informatierondes georganiseerd over de patiëntenrechtenwet.

Vormingscyclussen over hoe omgaan met patiënten voornamelijk op vlak van communicatie, positief oplossingsgericht handelen

installatie van comfortrooms om mensen minder te moeten afzonderen maar op een waardige comfortabele manier tot rust laten komen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	191

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:	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:	191
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	191
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

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	2009		2010	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	106	64,24	144	75,39
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	27	16,36	25	13,08
ontevredenheid patiënt	19	11,51	13	6,80
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	-	-	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	1	0,60	-	-
ontevredenheid patiënt	5	3,03	-	-
geen feedback	7	4,24	9	4,71
totaal	165	100	191	100

Evaluatie proces

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
door patiënt				
gehele tevredenheid patiënt	142	86,06	170	89,00
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	7	4,24	9	4,71
ontevredenheid patiënt	3	1,81	3	1,57
door ombudspersoon				
gehele tevredenheid patiënt	1	0,60	-	-
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	5	3,03	-	-
ontevredenheid patiënt	-	-	-	-
geen feedback	7	4,24	9	4,71
totaal	165	100	191	100

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	0
	mail:	0
	telefoon:	59
	fax:	0
	bezoek: → direct contact	132

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

De ombudspersoon deelt de klachten niet in overeenkomstig de ombudsnormen.

Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op

categorie	2009		2010	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	125	76,21	145	76,31
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	3	1,82	3	1,57
3. informatie	4	2,43	7	3,68
4. geïnformeerde toestemming	20	12,19	10	5,26
5. inzage patiëntendossier	1	0,60	2	1,05
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	1,21	12	6,31
7. klachtenbemiddeling	3	1,82	5	2,63
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	2	1,21	1	0,52
10. pijnbestrijding	4	2,43	5	2,63
totaal	164	100	190	100

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

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?

- er is ruimte en gelegenheid om infosessies te geven aan patiënten en medewerkers, het is erg zinvol om dit te blijven herhalen en hiervoor tijd vrij te maken in het takenpakket van de ombudsdienst

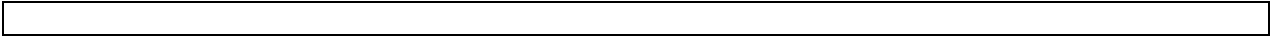
5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Er zijn geen wijzigingen aangebracht in de procedure.

Suggesties?

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



/

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)



Universitair Ziekenhuis Gent

JAARVERSLAG OMBUDSDIENST 2010

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 2010 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 klachtenbehandelingdossiers.
- De jaarverslagen "Ombudsdienst U.Z. Gent" 2006, 2007, 2008 en 2009".

Werking van de Ombudsdienst

- Binnen het klachtenmanagement wordt de aanpak van klachten door de eerste lijn 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 website van UZ Gent.

Voor de UZ Gent – medewerkers werd een toelichting patiëntenrechten en Ombudsdienst, ter info en raadpleging, voorzien op de intranetsite.

- 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 welke 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 2010 werd de ombudsfunctie administratief ondersteund met een 0,5 FT eq., wat een daling is van 0,17 FT eq. ten opzichte van verleden jaar. De administratieve ondersteuning in 2009 bedroeg 0,67 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 2010 volgende opleiding genoten:

- De wet van 31 maart 2010 betreffende de vergoeding van schade als gevolg van gezondheidszorg (T.Vansweevelt, hoogleraar Universiteit Antwerpen/Advocaat Dewallens & Partners, in samenwerking met Verzekeringsmaatschappij Amma. - 18/11/2010)
- Interne opleiding brandblus oefeningen - 19/10/2010

Profilering van de dienst / Publieke relaties

- Interne contacten

Vanuit de ombudsdienst worden er infosessies gegevens over patiëntenrechten en werking van de ombudsdienst dit naar bepaalde doelgroepen en naar nieuwe medewerkers toe. Deze infosessies kaderen binnen een continue sensibilisatie.

- Semesteriële Vorming Patiëntenrechten en Ombudsfunctie (26/04/10 - 14/10/10)
- Toelichting van Patiëntenrechten en Ombudsfunctie tijdens de introductie van de nieuw in dienst getreden verpleegkundigen (2/02/10 - 04/05/10 - 02/07/10 - 03/08/10 - 20/09/10 - 04/10/10 en 13/12/10).
- Deelname aan de werkgroep "*Bepalen van Confidentialiteitsregels aangaande communicatie van patiëntgegevens buiten de grenzen van het UZ Gent*".

- Externe contacten

- De ombudsfunctionaris neemt deel aan de ledenvergaderingen van VVOVAZ (Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Ziekenhuizen) .
- Sinds 2009 coördineert de ombudsfunctionaris de VVOVAZ werking op Provinciaal niveau. Deze provinciale werkgroep werd samengeroepen op 04/03/2010, 02/07/2010, 30/09/2010 en 25/11/2010.

- De ombudsfunctionaris heeft in 2010 het voorzitterschap opgenomen van de VVOVAZ - werkgroep "Registratie van Klachten". Deze werkgroep kwam bijeen resp. op 24/09/2010 en 15/11/2010 .
- Op verzoek van prof. dr. D. Matthys heeft de ombudsfunctionaris meegewerkt aan de Capita Selecta voor de ziekenhuisarts met een voorstelling van de ombudsfunctie, dit op 4 oktober 2010.

Samenwerking met andere diensten

- Cel kwaliteit

Klachten die gemeld worden op het beoordelingsblad van de onthaalbrochure door een identificeerbare patiënt, worden steeds voor verder gevolg overgemaakt aan de Ombudsdienst.

- Interne Auditor

Gegevens die vanuit de ombudswerking relevant kunnen zijn binnen bepaalde projecten van de Interne Auditor worden, ter kennisgeving, gecommuniceerd.

- Cel Verzekeringen

Bij de introductie van een verzekeringsdossier vanuit de ombudsdienst wordt deze continu geïnformeerd over de stand van zaken in het dossier en de uiteindelijke uitspraak van de BA - Verzekeraar UZ Gent

Klachten als meerwaarde voor de organisatie

Onder klacht wordt verstaan ' Elke uiting van ontevredenheid door een patiënt/familie/bezoeker ... over de dienstverlening, omdat deze niet voldoet aan de gestelde verwachtingen'.

- **Een klacht als leerinstrument**

Een klacht is geen aanklacht, doch wel een melding van het feit dat een verwachting niet werd ingelost. Het is een efficiënte vorm van informatie om er achter te komen wat patiënten verwachten. Belangrijk is dat men open staat voor klachten, deze professioneel gaat behandelen en als een kans wil benutten om het eigen functioneren in vraag te stellen en dit zo nodig te corrigeren.

- **Een klacht als communicatie - instrument**

Een correct behandelde klacht zorgt voor een klantenbinding en biedt mogelijkheden om het vertrouwen te herstellen. Door klachtenbehandeling kunnen misverstanden uit de weg geruimd worden, kan de juiste informatie worden gegeven en kan de patiënt/klager deelgenoot worden van uw visie.

- **Een middel om te responsabiliseren**

De dienstverlening bijsturen op basis van klachten zorgt voor een gedragsverandering waarbij verantwoordelijkheid wordt opgenomen in het kader van de preventie.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: ombudsdienst UZ Gent

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	828

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	612 ⁽¹⁾
	meer dan 45 dagen:	148 ⁽¹⁾
	gemiddelde:	30

Aantal onontvankelijke klachten:	36 ⁽¹⁾
----------------------------------	-------------------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	-
	Meer dan een jaar voor indiening:	-
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	-

¹ Open dossiers: 68 (waarvan 24 lopende dossiers bij de BA – Verzekeraar UZ Gent)

	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	-
	Kennelijk ongegrond (betreft ander ziekenhuis, externe zorgverstrekker)	8
	Geen belang:	6
	Anoniem:	12
	Beleid en regelgeving	-
	Geen Vlaamse overheid:	-
	Interne personeelsaangelegenheden:	7
	Andere	3

Aantal ontvankelijke klachten:	792
--------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	514 ⁽²⁾
	deels gegrond:	38 ⁽²⁾
	ongegrond:	145 ⁽²⁾

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	550
	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:	-

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	-
Afdoende motivering:	-

² Gegrondheid onduidelijk (27) en Open dossiers (68) niet inbegrepen

Ontoereikende informatieverstrekking:	-	Gelijkheid en onpartijdigheid:	-
Onvoldoende bereikbaarheid:	-	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	-
Onheuse bejegening:	-	Redelijkheid en evenredigheid:	-
Andere:	552	Correcte bejegening:	-
		Actieve dienstverlening:	-
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
		Redelijke behandeltermijn:	
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke 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:	176
	telefoon:	313
	fax:	5
	bezoek:	154

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	792
	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

792 som ontvankelijk

514 som gegrond

514 som gegrond en opgelost

0 som gegrond en deels opgelost

0 som gegrond en onopgelost

38 som deels gegrond

36 som deels gegrond en opgelost

2 som deels gegrond en deels opgelost

0 som deels gegrond en onopgelost

27 som gegrondheid onduidelijk

145 som ongegrond

36 som onontvankelijk

0 som anoniem

0 som beleid en regelgeving

0 som eerder klacht ingediend

0 som feit meer dan 1 jaar geleden

0 som geen belang

0 som geen vlaamse overheid

0 som interne personeelszaken

0 som juridictioneel beroep

0 som kennelijk ongegrond

0 som beroepsprocedures

3. Klachtenbeeld 2010

3.1. Inleiding

De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft in het totaal 828 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 828 meldingen werden er 792 als ontvankelijk beschouwd en bijgevolg effectief weerhouden.

Er werden 36 klachten als onontvankelijk beschouwd. Dit betreffen anonieme klachten, klachten inzake interne personeelsaangelegenheden, klachten die betrekking hebben tot de dienstverlening in een ander ziekenhuis en klachten die geen omschrijving bevatten van de feiten waartegen ze gericht zijn.

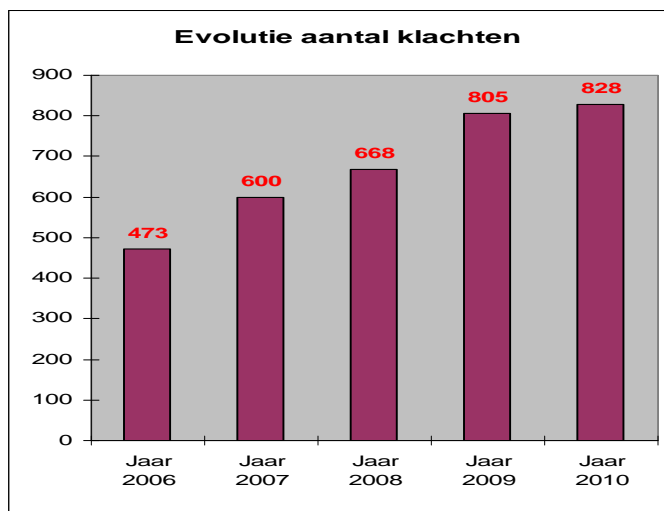
Het totale aantal ontvankelijke meldingen (792) wordt in de registratie ook nog eens als volgt onderverdeeld :

- meldingen (593) die effectief weerhouden werden als klachtenmelding;
- meldingen (140) van louter informatieve aard; en
- interne meldingen (59) van (potentiële) problemen door interne medewerkers van het UZ Gent.

In vergelijking tot het jaar 2009 (805 geregistreerde dossiers) is er een toename vastgesteld van 3%.

Wat de effectieve klachtmeldingen betreft, is er een lichte stijging (6%) merkbaar (561 in 2009 en 593 in 2010). De informatieve vragen (95 in 2009 en 140 in 2010) zijn toegenomen met ca 50%. De interne meldingen (90 in 2009 en versus 59 in 2010) zijn op 66% gekomen ten opzichte van 2009.

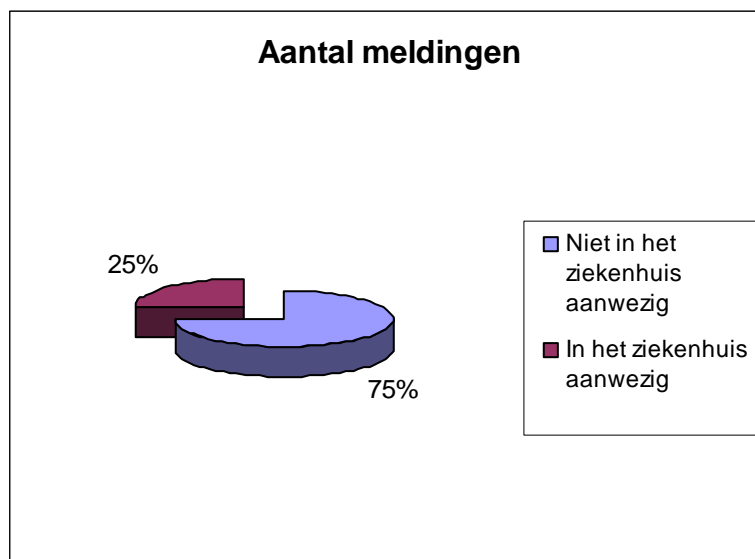
Een overzicht van deze trends wordt weergegeven op Grafiek 1 hieronder.



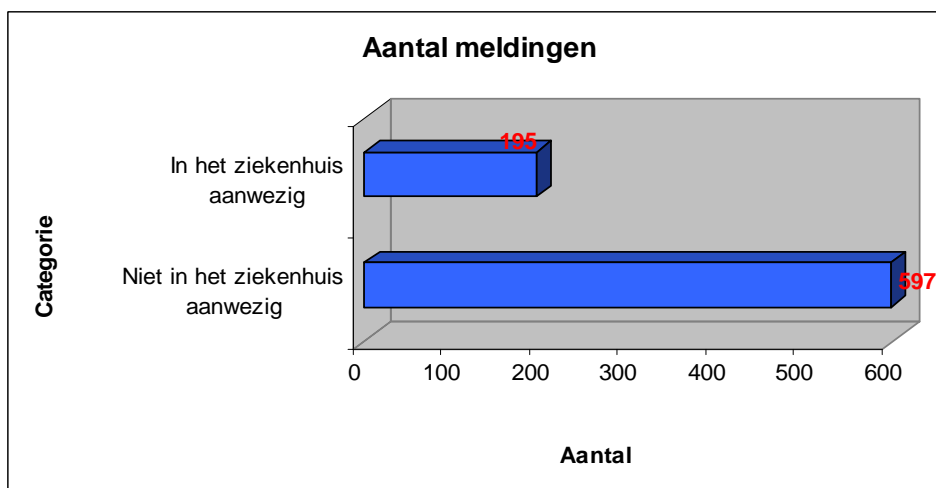
Grafiek 1: Overzicht van de evolutie in het aantal klachten over de periode 2006-2010

3.2. Analyse van het klachtenbeeld

Van de 792 ontvankelijke klachten zijn er 195 melders nog aanwezig in het ziekenhuis, op het moment van de klachtmelding. De overige 597 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, administratieffinanciële 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 2010 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

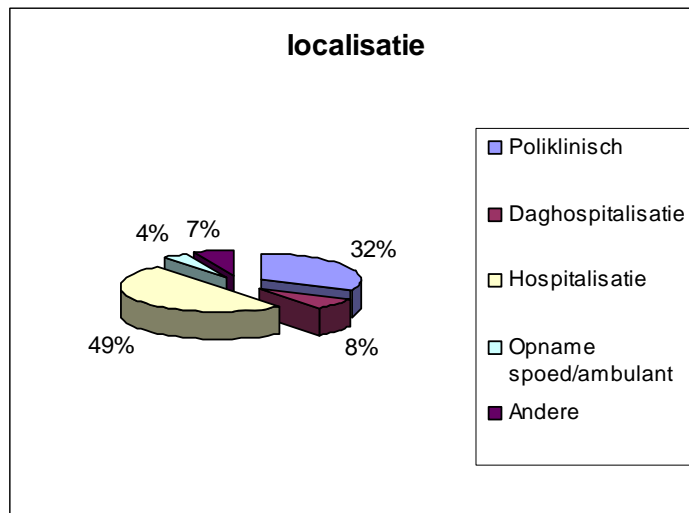


Grafiek 2.b. Overzicht van het aantal meldingen vs. plaats van de patiënt op het moment van de melding (totaal van 792 klachtmeldingen)

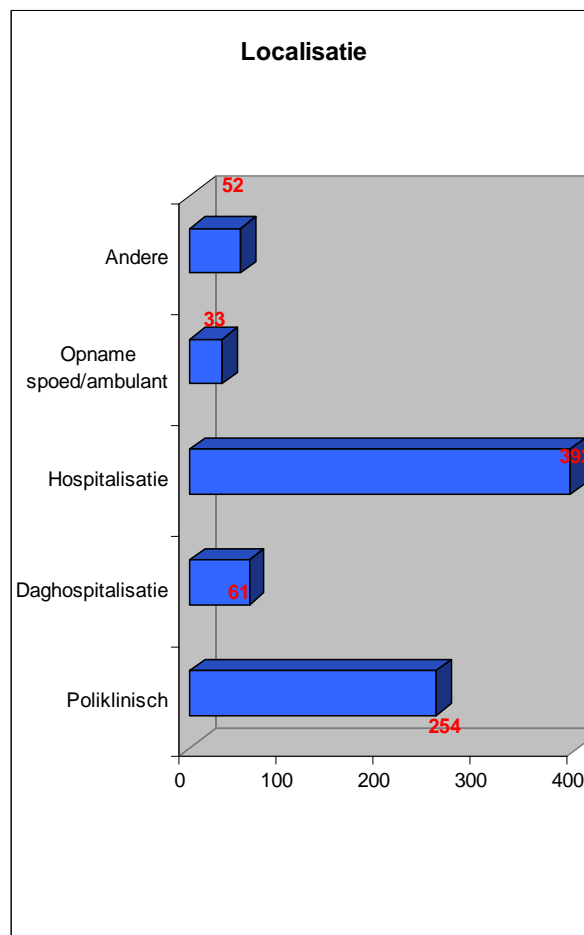
Verdere analyse van het klachtenbeeld geeft duidelijk aan dat de meeste klachten, op het moment van het ontstaan van de melding, zich situeren bij gehospitaliseerde patiënten (49%), gevolgd door de patiënten die poliklinisch worden gezien (32%).

Voorts zijn er nog een aantal kleinere categorieën waaronder de daghospitalisatie (8%), 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) (4%) en andere.

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



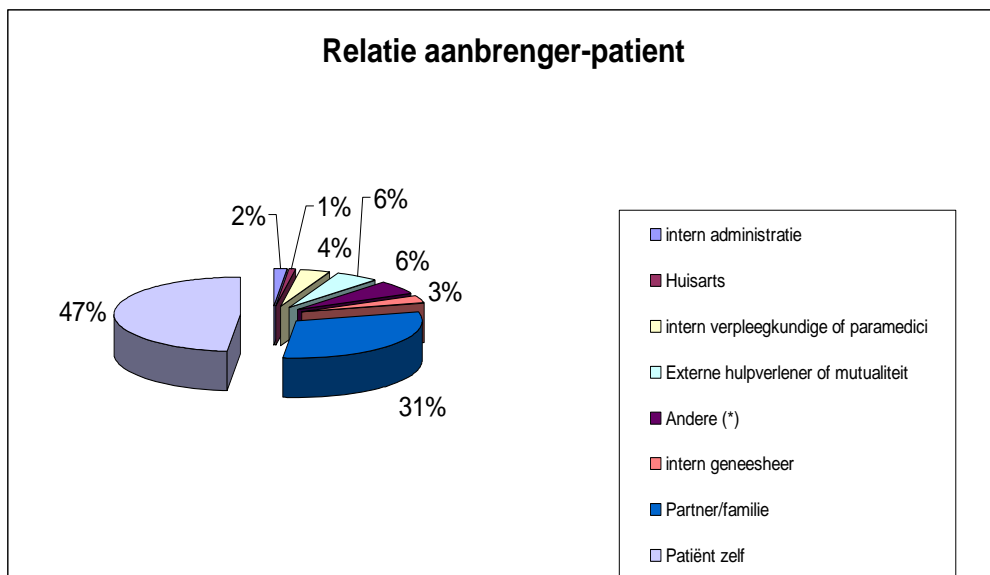
Grafiek 3.b.: localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding (totaal van 792 klachtmeldingen)

Wanneer de relatie aanbrenger van de klacht versus patiënt nader wordt beoordeeld, blijkt dat bijna de helft (48%) de patiënt zelf betreft, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (31%). Opvallend is ook dat vanuit de interne administratie, meer bepaald de centrale inningsdienst, veel minder klachten de Ombudsdienst bereiken (2% van het totale aantal in 2010 ten opzichte van 5% in 2009). De meldingen vanwege interne verpleegkundigen of paramedici is tevens licht gedaald ten opzichte van 2009 (4%). Voor de

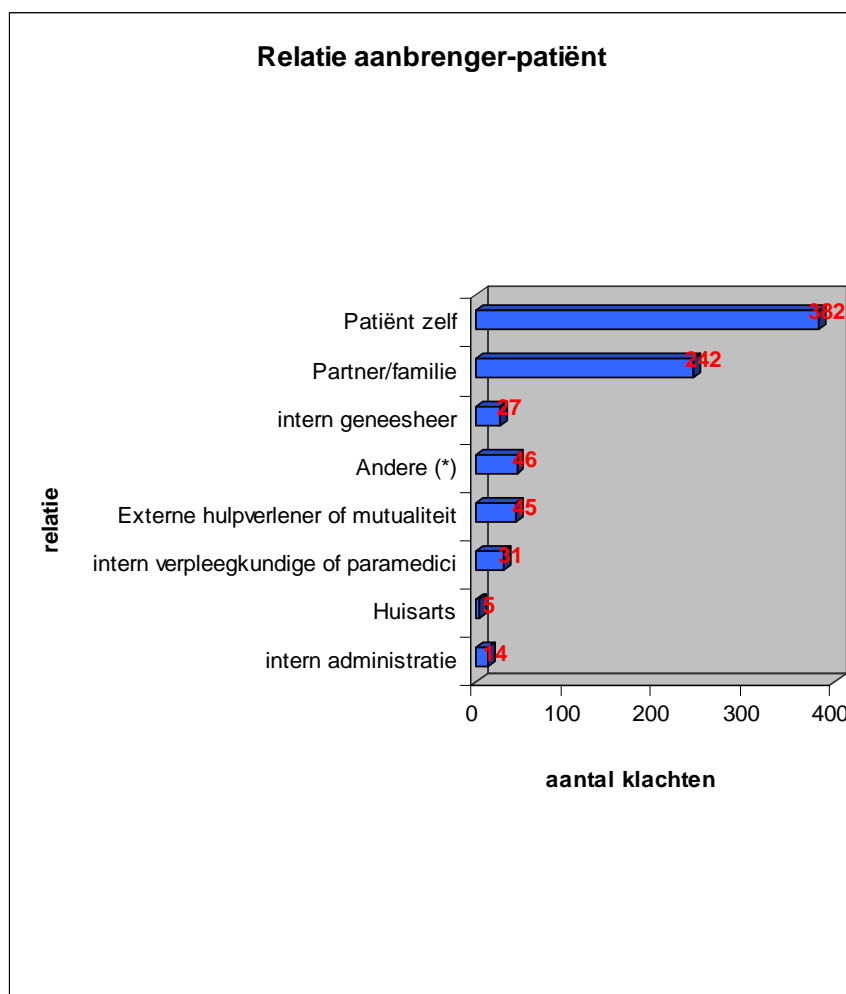
overige deelcategorieën waaronder externe hulpverleners of mutualiteiten en interne artsen zijn de verdelingen vergelijkbaar met die van 2009.

De categorie “andere” (totaal van 6%) betreft aanbrengers van meldingen zoals bezoekers, vrijwilligers, begrafenisondernemers, juristen 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 792 klachtmeldingen)

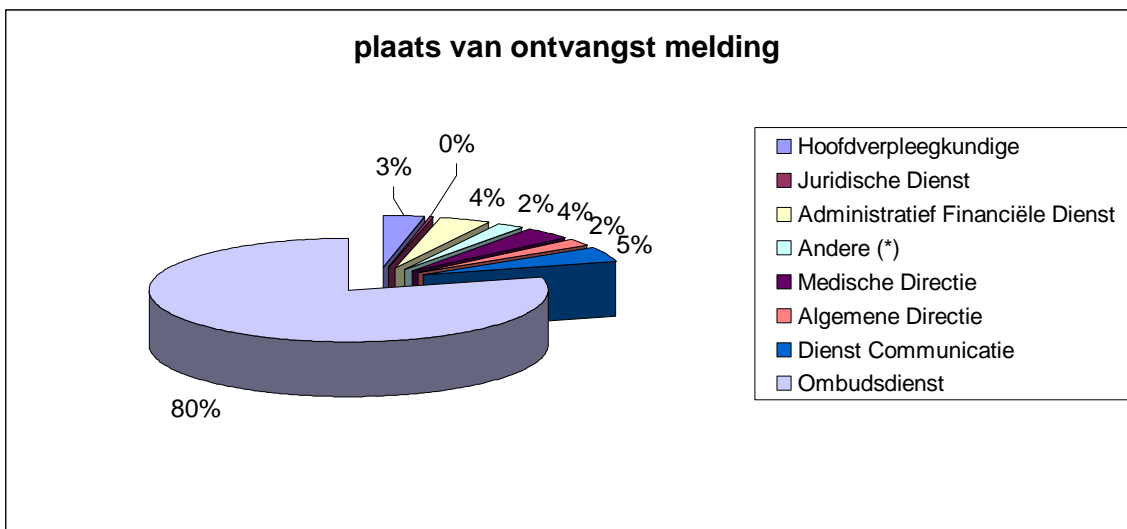
(*) Andere: bezoeker, vrijwilliger, begrafenisondernemer, juristen ...

Het overgrote deel van de klachtmeldingen zijn bij de Ombudsdienst terecht gekomen (80% van het totale aantal ontvankelijk bevonden klachten), wat een lichte daling is ten opzichte van 2009 (82% in 2009). Ook via de Dienst Communicatie (meldingen op de website) wordt een zeer lichte daling vastgesteld (5% in 2010 ten opzichte van 6% in 2009). Het relatieve aandeel van klachten dat de Administratief Financiële Diensten van het UZ Gent bereikt is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van verleden jaar. Er is wel een lichte stijging waar te nemen betreffende klachten die de medische directie bereiken (4% in 2010 ten opzichte van 3% in 2009). Het aantal klachten dat de Algemene Directie bereikt is gelijk gebleven.

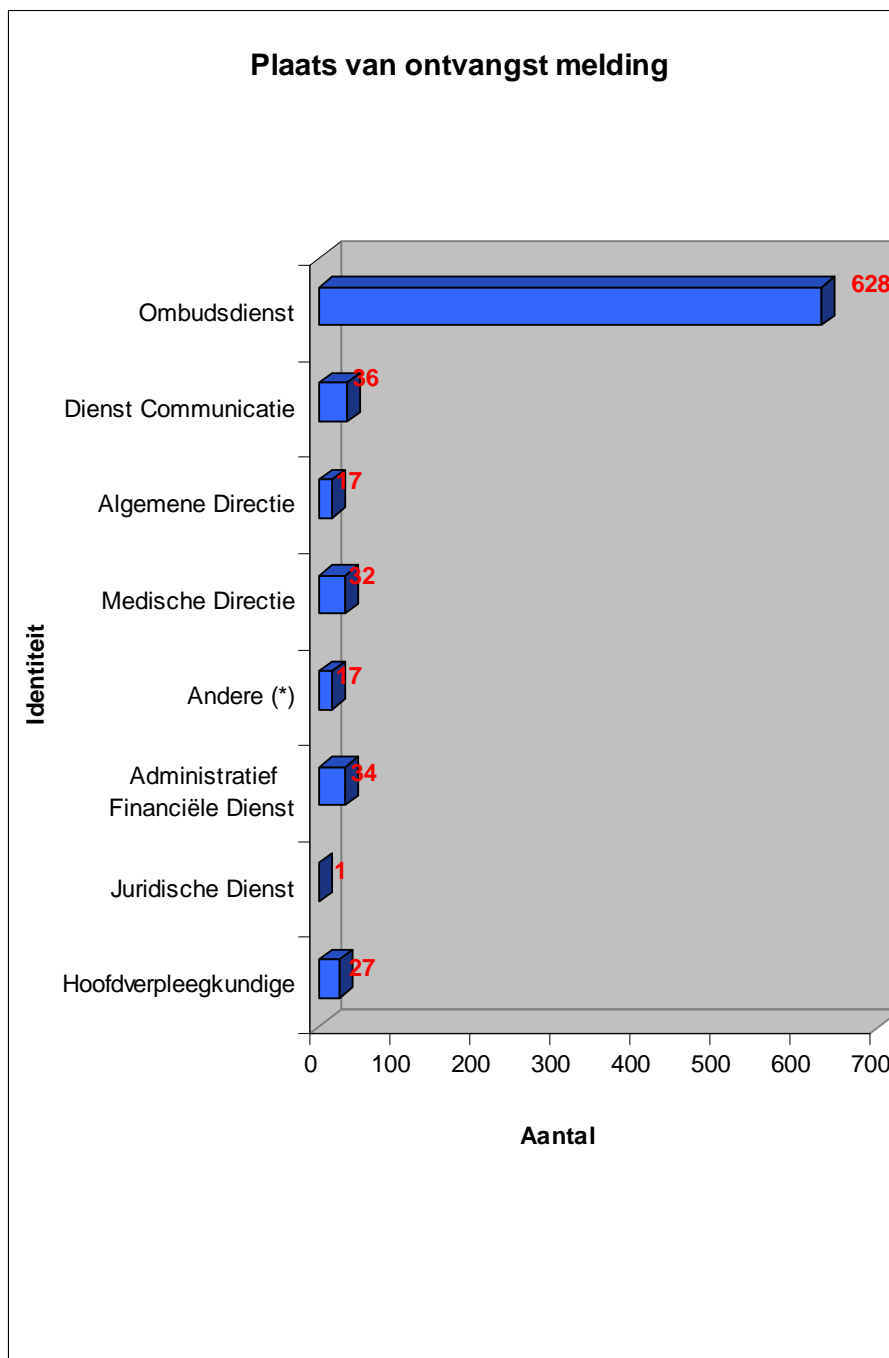
Overige categorieën betreffen de juridische dienst en de verpleegkundige directie, waar heel sporadisch meldingen worden geregistreerd. Dit beeld correspondeert ook met het beeld van voorafgaande jaren.

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, gezien dit slechts 1% betreft van de totale verdeling.

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 792 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 2009 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 2010 geregistreerde dossiers, vallen er 30 % onder deze categorie. In vergelijking met verleden jaar (34 %) is dit een lichte daling. De trend blijft echter dalend, zeker wanneer het cijfer van dit jaar vergeleken wordt met dat van 2008, waar 41% van de klachten onder deze categorie vallen.

Een tweede belangrijke categorie is het bekomen van een factuurcorrectie (een akkoord van financieel administratieve aard). Deze categorie vertegenwoordigt ongeveer 20% van het totale aantal dossiers en is vergelijkbaar met verleden jaar. 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 13% van het totale aantal dossiers. In vergelijking met de verdeling van verleden jaar kan quasi een status quo opgetekend worden (15%).

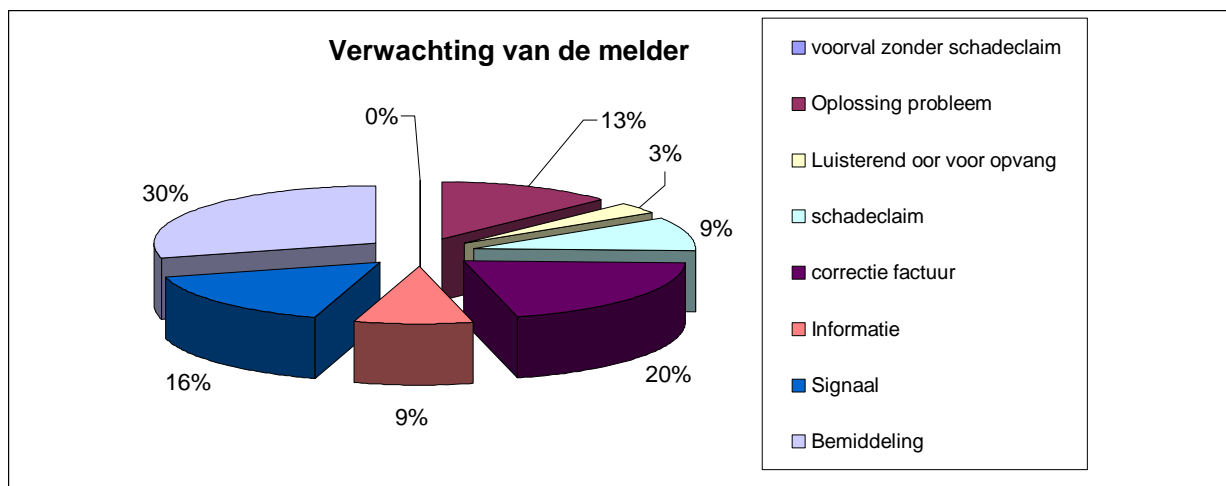
Patiënten vinden het nog steeds belangrijk om een signaal uit te sturen. Over het jaar 2010 is deze categorie bijna verdubbeld (16% in 2010 ten opzichte van 9% van het totale aantal gevallen). Bij signalen wordt meestal geen concrete actie verwacht van de Ombudsdienst betreffende de geformuleerde klacht, 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 2009 is het aantal schadeclaims status quo gebleven (9% versus 10% in 2009). Van de 75 dossiers werden er 39 doorgestuurd naar de BA- Verzekeraar UZ Gent.

De overige 36 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 of uitgevoerde ingreep waarbij complicaties zijn opgetreden
- ontevredenheid naar de producent toe van het geleverd medisch materiaal

De overige schadeclaims worden opgelost zonder tussenkomst van de verzekering, doch ten gevolge van de bemiddelingsinspanningen vanuit de Ombudsdienst. In een aantal van deze gevallen werd aangestuurd op een minnelijke schikking.



Grafiek 6.a.: procentuele verdeling verwachting van de melder

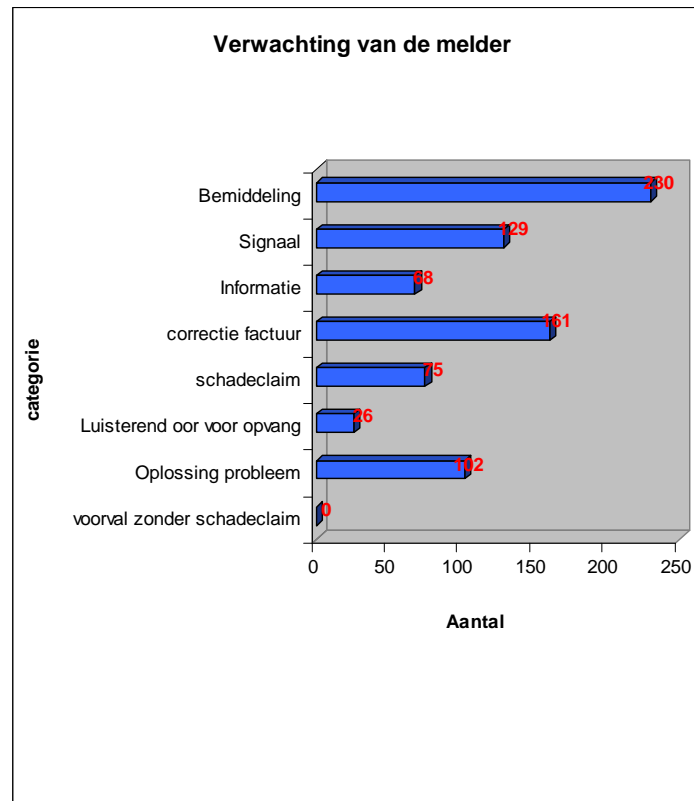
Patiënten komen ook bij de Ombudsdienst met eenvoudige vragen naar informatie. Door het verstrekken van de juiste of volledige informatie aan de patiënt verdwijnt het ongenoegen en wordt de communicatie hersteld. De vragen die hier aan bod komen zijn van medische, organisatorische en administratief-financiële aard. In vergelijking met het jaar 2009 is ook deze categorie vrijwel stabiel gebleven (9% in 2010 ten opzichte van 10% in 2009).

Tenslotte komt de categorie "luisterend oor" in 3% van de gevallen aan bod (1% in 2009). 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 stijging ten opzichte van 2009. Heel wat klachten van het type “luisterend oor” vallen eerder onder een onontvankelijk karakter.

Er werden geen voorvallen zonder schadeclaim bij de Ombudsdienst gemeld over het jaar 2010.

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 792 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.

Van de 792 weerhouden meldingen zijn er 652 effectieve klachtmeldingen. 140 meldingen betreffen zuivere verzoeken van informatieve aard en worden sinds 2010 niet meer meegenomen in de analyse van het klachtenbeeld. Dit is dan ook de verklaring waarom het aantal medische, verpleegkundige, paramedische, administratiefinanciële, organisatorische, hoteldienst gerelateerde en technische klachten gedaald zijn ten opzichte van 2009. Uit wat volgt zal verder blijken dat de diverse deelaspecten wel stijgen ten opzichte van verleden jaar ten koste van het informatieve deelaspect, maar over het geheel wordt het trendbeeld hierdoor niet of nauwelijks verstoord. Dit bewerkstelligt weliswaar een meer zuivere voorstelling van het klachtenbeeld.

Van de 140 dossiers die zuiver betrekking hadden tot informatieverstrekking blijkt dat 80 dossiers (57%) een aanvraag betreft voor afschrift van medisch dossier, medisch verslag of medische attestering. In 26 gevallen (19%) betreft het een verzoek om administratieve informatie. Er werden 6 verzoeken ingediend betreffende informatie aangaande organisatorische aspecten (4%). Twee gevallen (1%) betreffen verzoeken aangaande informatie betreffende verpleegkundige en paramedische aspecten. De overige 26 gevallen (19%) betreffen andere gevallen die hier niet nader gespecificeerd worden.

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

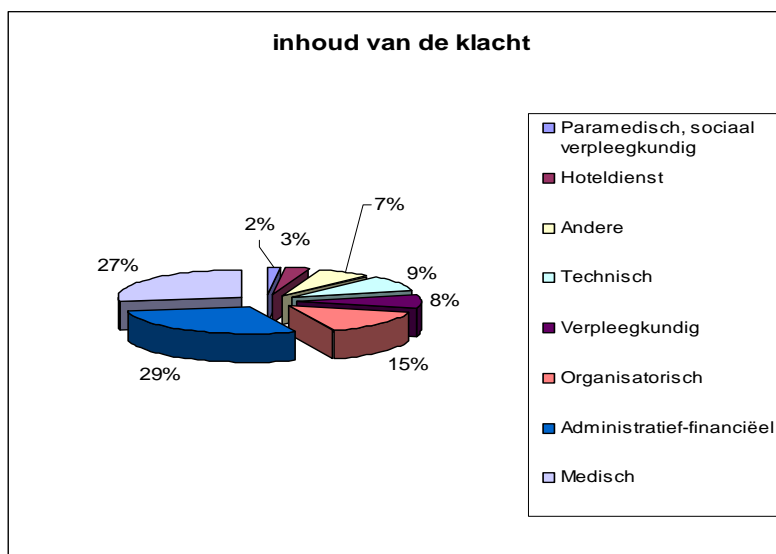
Binnen deze aspecten wordt elk zorgproces nog eens onderverdeeld in gestandaardiseerde activiteiten (deelaspecten genoemd) die bij de meeste zorgaspecten gemeenschappelijk voorkomen.

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 daling vast van 11% t.o.v. vorig jaar (825 versus 914 in 2009).

Het grootste aantal klachten (29% van het totale aantal klachten) situeert zich in de administratief-financiële aangelegenheden. Ten opzichte van 2009 is er een lichte stijging vast te stellen. De klachten betreffen in hoofdzaak betwistingen op het gebied van facturatie en betalingsvoorwaarden.

De tweede grootste categorie betreft medische klachten (27% van het totale aantal klachten). In vergelijking tot het werkingsjaar 2009 is het aantal medische klachten vrij sterk gedaald (33% van het totale aantal klachten in 2009 betroffen medische klachten).



Grafiek 7.a.: Procentuele verdeling van de inhoud van de klacht

Het aandeel van de klachten van organisatorische aard ligt in dezelfde lijn van 2009 (15% ten opzichte van 16% in 2009).

Wat de verpleegkundige klachten betreft, is er een verdere daling van de klachten vast te stellen. In 2009 was er reeds een daling vastgesteld (8% in 2010, 9% in 2009 en 10% in 2008).

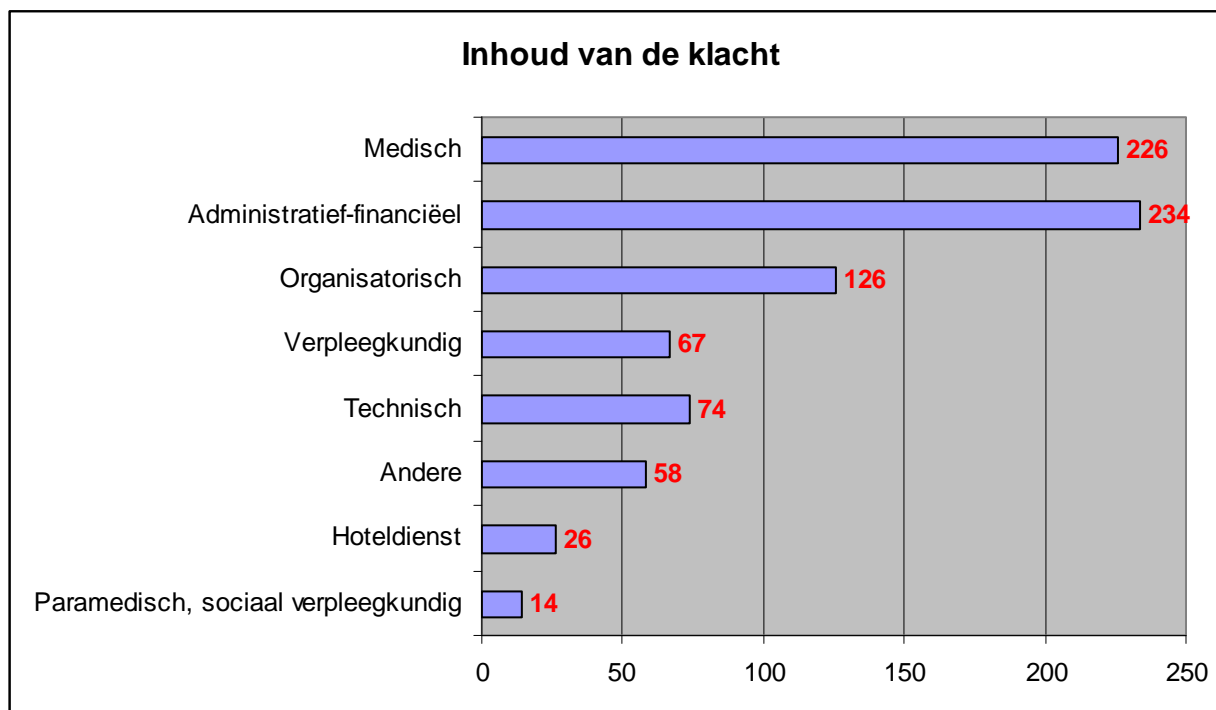
Het aandeel van het aantal klachten van technische aard is vrij sterk gestegen (9% in 2010) ten opzichte van 5% in 2009). Een en ander heeft vooral te maken met de talrijke bouwprojecten op de campus van het UZ Gent.

In vergelijking met verleden jaar is het aantal klachten van paramedisch en sociaal verpleegkundige aard verhoudingsgewijze nagenoeg stabiel gebleven (2%).

Het aantal klachten betreffende de hoteldienst is in vergelijking met vorig jaar licht gedaald.

Er is terug een relatief grote toename vast te stellen van het aantal klachten onder de categorie "andere" (van 35 in 2009 naar 58 in 2010).

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 652 klachten)

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

Deelaspecten medische klachten

Binnen de 226 medische klachten kwamen in het totaal 288 deelaspecten aan bod.

Het belangrijkste deelaspect binnen de medische klachten betreft de behandeling. Dit deelaspect is in vergelijking tot verleden jaar licht gestegen (van 34 naar 39 %). Binnen het deelaspect "behandeling" is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de medische behandeling of de behandeling voldoet niet of onvoldoende aan de verwachtingen van de patiënt. In absolute cijfers (125 in 2009 versus 112 in 2010) is er echter wel een daling merkbaar.

Informatieverstrekking ten aanzien van de andere deelaspecten blijft een belangrijke groep (20%). We zien echter een belangrijke daling in vergelijking met 2009 (38%). Dit is te wijten aan het niet weerhouden van loutere verzoeken om medische informatie in onderhavige klachtenanalyse. Meer bepaald werden de verzoeken om afschrift van patiëntendossier, die niet gerelateerd zijn aan een of andere ontevredenheid, niet meer in dit deelaspect opgenomen. In 20% van de gevallen is de patiënt onvoldoende of niet tevreden over de informatie die de arts verstrekt over de voorbereiding, de behandeling, de diagnose en de nazorg. Hierbij zien we eveneens een ontevredenheid wegens onvoldoende of een gebrek aan informatie van de arts over het persoonlijke aandeel in de kostprijs van de gebruikte producten en geen of onvoldoende informatieverstrekking over de risico's verbonden aan de behandeling.

In 7% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de verbale en/of non verbale

communicatie van de arts en voelt de patiënt zich onvoldoende au sérieux genomen.

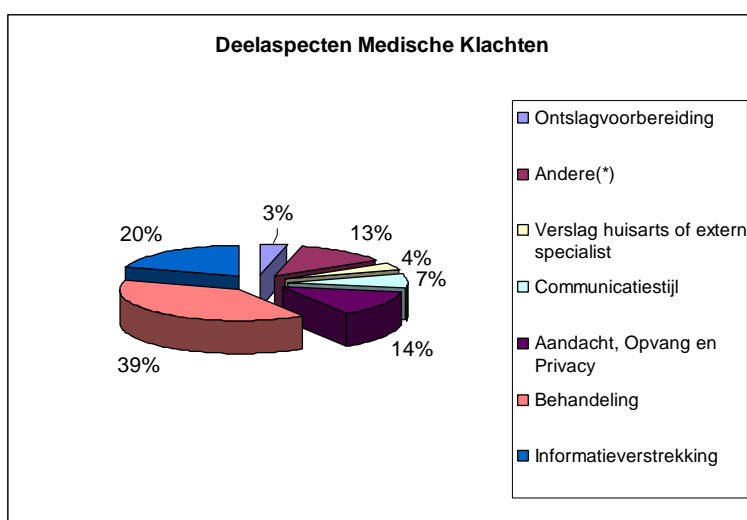
Voor dit deelaspect is er een lichte stijging waarneembaar ten opzichte van 2009 (6% in 2009). In absolute cijfers is dit ongeveer hetzelfde aantal klachten ten opzichte van verleden jaar (23 gevallen in 2009 ten opzichte van 21 gevallen in 2010).

Vervolgens zien we dat 14% 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 2009 (8%) betreft het een lichte stijging (9%). In absolute cijfers is er een duidelijke stijging van dit deelaspect (39 gevallen in 2010 ten opzichte van 29 in 2009).

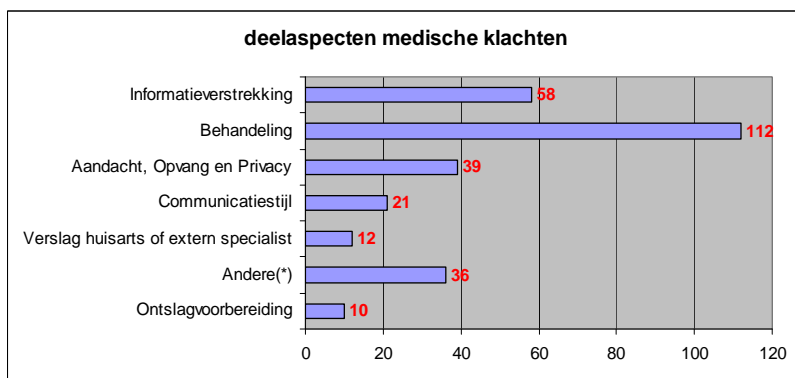
In 4% van de deelaspecten merken we een ontevredenheid met betrekking tot het doorsturen van verslagen aan de huisarts of externe specialist. Hetzelfde beeld werd bekomen in 2009. In absolute cijfers is er zelfs een daling waar te nemen (15 gevallen in 2009 ten opzichte van 12 gevallen in 2010).

In 3% van de deelaspecten wordt een ongenoegen geuit m.b.t. de ontslagvoorbereiding. Hetzelfde beeld werd bekomen in 2009.

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 288 deelaspecten)

Deelaspecten van verpleegkundige klachten

Van de 67 verpleegkundige klachten werden 91 deelaspecten genoteerd.

De belangrijkste categorie betreft aandacht/opvang/privacy (34% van het totale aantal geregistreerde gevallen). In vergelijking tot verleden jaar is dit een sterke stijging (23% in 2009). Ook in absolute cijfers is er een vrij sterke toename (van 25 gevallen in 2009 naar 31 gevallen in 2010).

Wat betreft de klachten met betrekking tot de technische verpleegkundige zorgverlening (31% van het totale aantal klachten van verpleegkundige aard) is er een sterke daling waarneembaar ten opzichte van 2009 (37%). Ook in absolute cijfers is er een daling vast te stellen (39 gevallen in 2009 ten opzichte van 28 in 2010).

De daaropvolgende categorie betreft de communicatiestijl. Deze vertegenwoordigt ca 18% van het totale aantal klachten. Ook voor dit deelaspect is er een daling vast te stellen (22% in 2009). In absolute cijfers is het aantal gevallen gedaald van 24 naar 16.

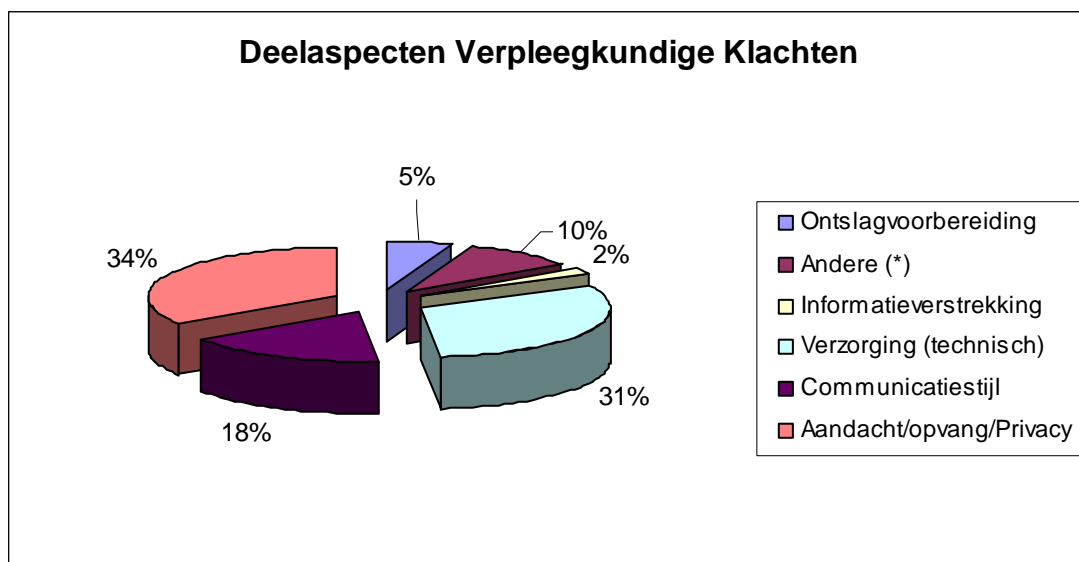
In 2% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige betreffende de voorbereiding, uitvoering en nazorg van het verpleegkundige zorgproces.

Het aantal klachten, dat onder de categorie "andere" valt, is in lijn met de verhoudingen in 2009. 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 en de eerbaarheid, de lijktooi e.d.

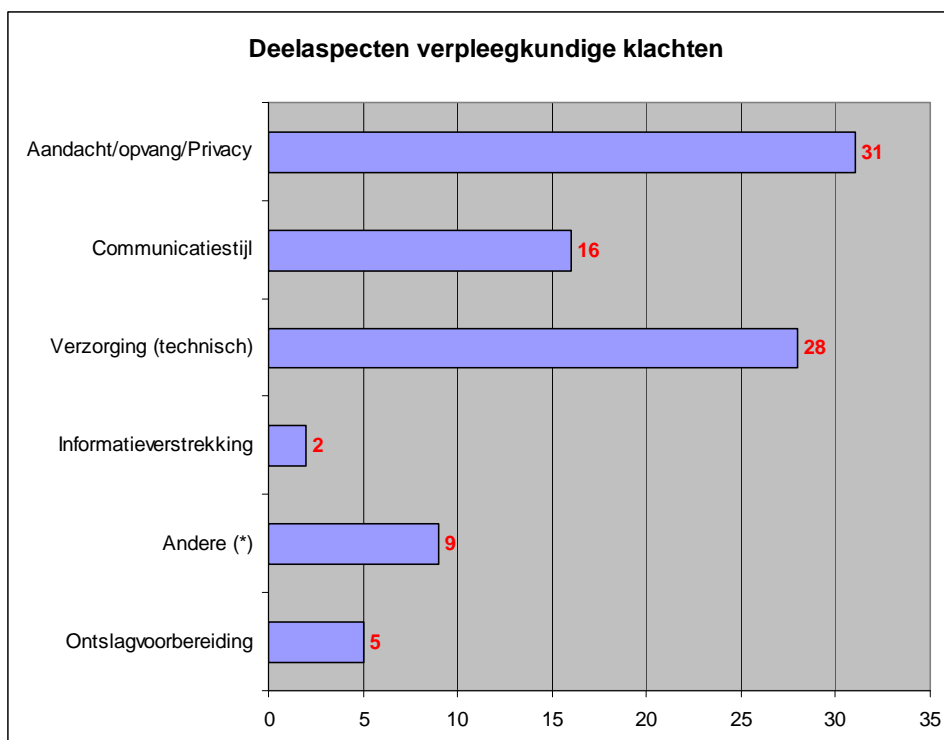
In 5% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de ontslagvoorbereiding (1% in 2009).

Het aantal deelaspecten van verpleegkundige aard is ten opzichte van 2009 gedaald met 15%. Dit betekent dat klachten van verpleegkundige aard verder evolueren van een meervoudig naar een enkelvoudig karakter (wat ook al kon worden vastgesteld in 2009).

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



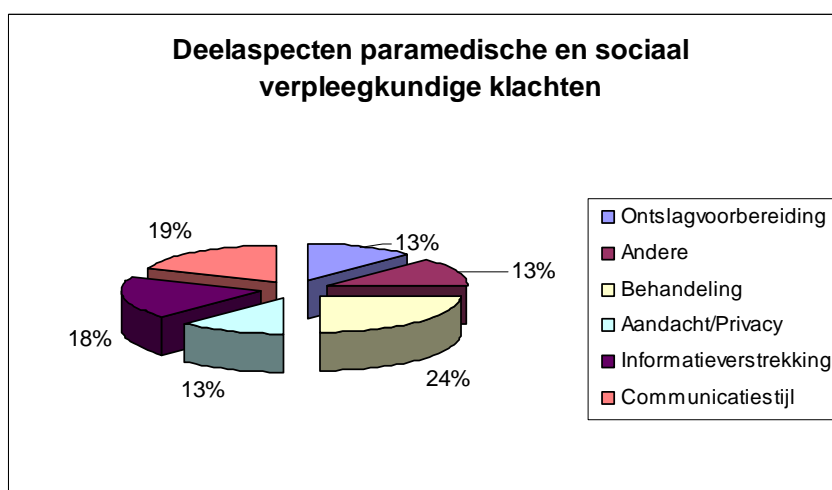
Grafiek 9.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten (totaal van 91 deelaspecten)

Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

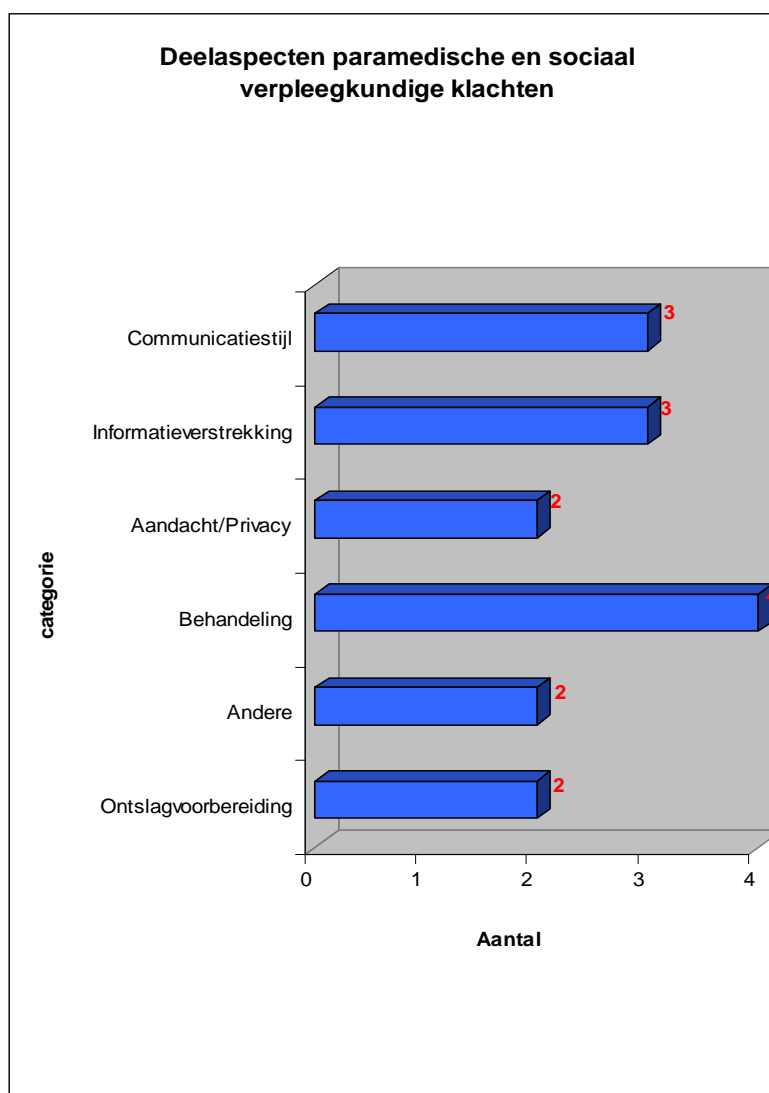
Binnen het totaal van 14 effectieve klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard werden 16 deelaspecten vastgesteld.

Deze betreffen vooral klachten mbt behandeling, ontslagvoorbereiding, informatie en communicatie. Gezien het beperkte aantal klachten en deelaspecten is een uitvoerige trendanalyse niet relevant.

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 16 deelaspecten)

Deelaspecten administratief financiële klachten

Van de 234 effectieve klachten op administratief financieel vlak werden 256 deelaspecten vastgesteld. Dit is bijna een identiek beeld in vergelijking tot dat van 2009.

Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie (72%), wat volledig in lijn ligt met het beeld van 2009 (73%). Ook in absolute cijfers is dit eenzelfde aantal (189 in 2009 ten opzichte van 184 in 2010).

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.

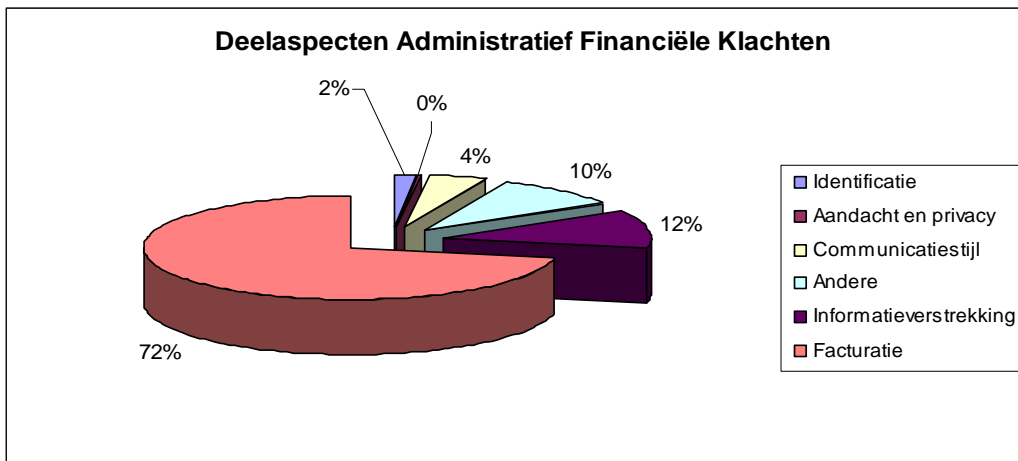
Patiënten dienen ook klacht in ten gevolge van gebrek aan informatieverstrekking (12 % van het totale aantal

deelaspecten), een daling ten opzichte van 2009 (19%).

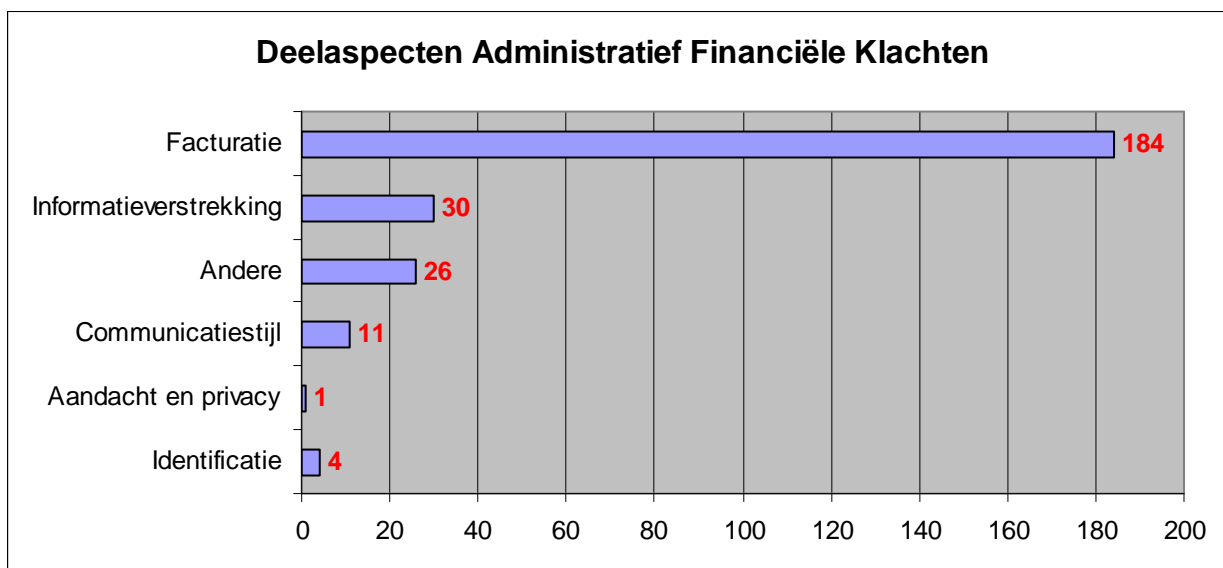
In vergelijking met 2009 zijn er meer klachten betreffende de communicatiestijl van de financieel administratieve diensten (4% in 2010; 2% in 2009). Voor de andere deelaspecten zijn de verhoudingen ongeveer vergelijkbaar met deze van verleden jaar.

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 256 deelaspecten)

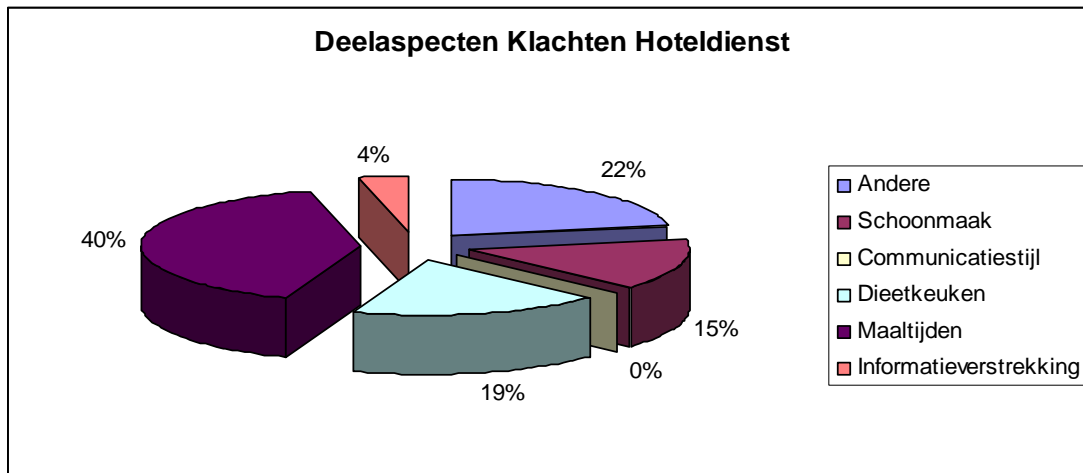
Deelaspecten klachten hoteldienst

Over het totaal van 26 effectief geregistreerde klachten betreffende de hoteldienst komen in het totaal 27 deelaspecten aan bod.

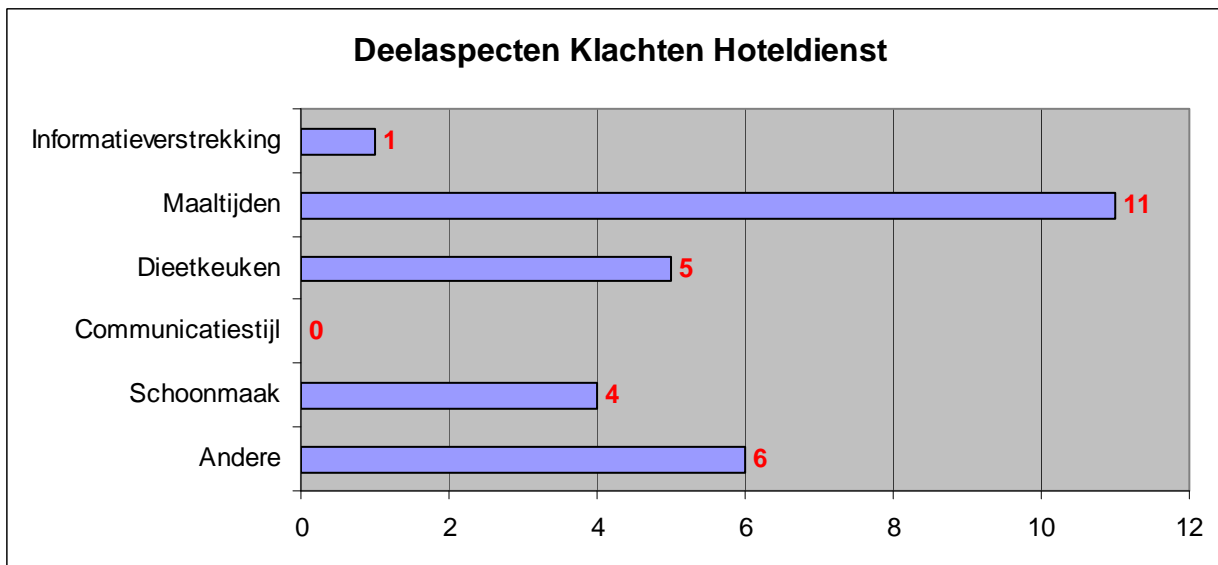
Deze klachten betreffen hoofdzakelijk de maaltijden (40%), wat resulteert in een zeer sterke daling ten opzichte van 2009 (70%). Ook in absolute cijfers is er een heel sterke daling (32 in 2009 ten opzichte van 11 in 2010). De klachten in 2009 hadden vooral te maken met het feit dat sinds juli 2009 de Catering werd uitbesteed.

Overige klachten die zich voordoen bij de hoteldiensten betreffen dan vooral dieetkeuken, schoonmaak en andere.

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 27 deelaspecten)

Deelaspecten Technische Klachten

Over het totaal van de 74 geregistreerde technische klachten werden 89 deelaspecten geregistreerd.

De klachten betreffende comfort zijn terug heel sterk gestegen. In 2009 was er een zeer sterke daling vastgesteld (van 26% in 2008 naar 13% in 2009). In 2010 betreft het aantal comfortklachten 40% of 35 gevallen. In 2009 werden amper 7 klachten betreffende comfort genoteerd.

De comfortklachten doen zich voor op welbepaalde, specifieke afdelingen (beschimmelde muren, gebrek aan ventilatie, het ontbreken van zonnewering, losstaande radiatoren, gebrekkig sanitair ed.)

Een sterke toename werd tevens vastgesteld onder de categorie "lawaaihinder". Er waren bijna vier keer meer klachten betreffende lawaaihinder in vergelijking tot 2009.

Beide hierboven beschreven deelaspecten hebben vooral te maken met de verschillende bouwprojecten op de campus van het UZ Gent. Verwacht wordt dat deze nog een tijdje zullen aanhouden totdat de impact van deze projecten zal afnemen.

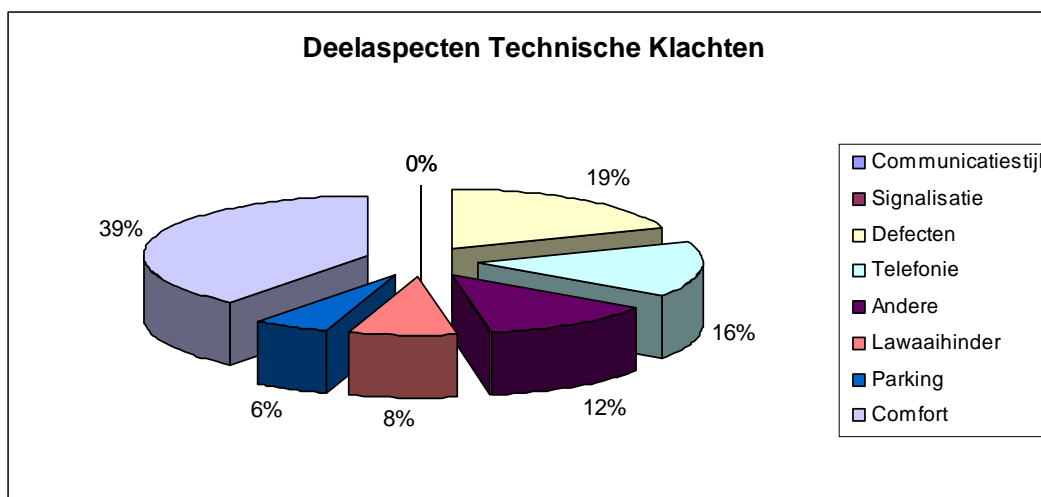
Er is een toename waarneembaar betreffende het aantal klachten inzake defecten (van 11 in 2009 naar 17 in 2010). Procentueel gezien betreft het een stagnatie.

16% van de klachten (14 in absolute cijfers) hebben betrekking tot de telefonie. In vergelijking met 2009 is dit meer dan een verdubbeling en in vergelijking met 2008 een verviervoudiging van het aantal klachten in absolute cijfers. Hier wordt hoofdzakelijk volgende problematiek aan de orde gebracht, namelijk de moeilijke bereikbaarheid en de wachttijden bij het doorverbinden met bepaalde poliklinieken.

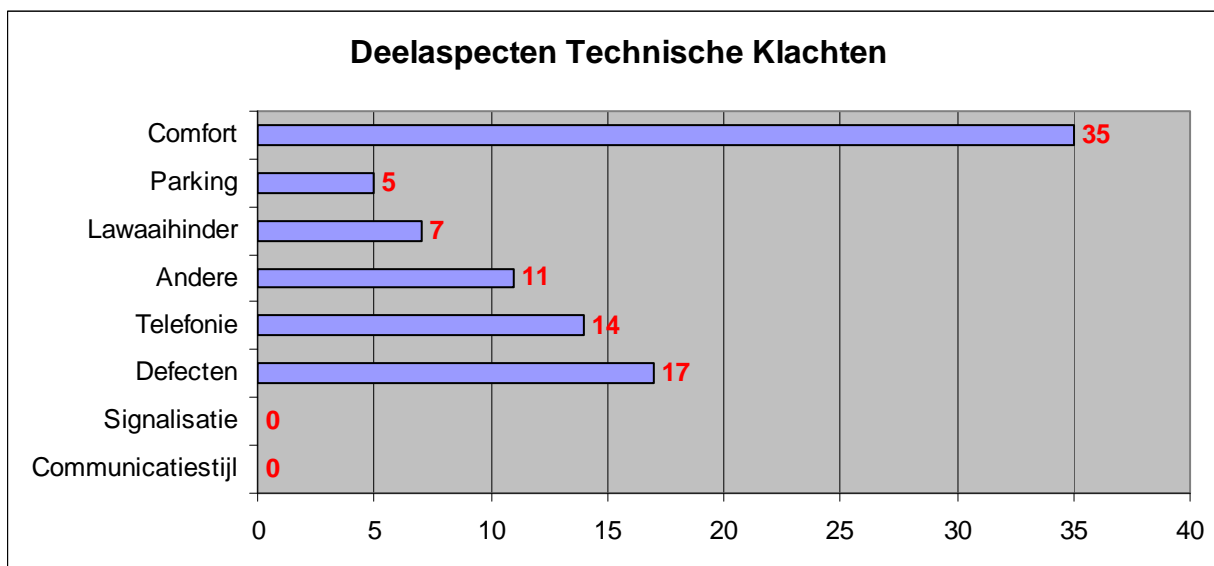
Vervolgens zien we een daling betreffende het aantal klachten dat betrekking heeft op parking. In 2009 vertegenwoordigde dit aspect 13% (in 2010 slechts 6%). De patiënt klaagt over verschillende zaken, namelijk een suboptimale uitbreiding van de parking waardoor de mobiliteit niet vlot verloopt, het onrechtmatig innemen van parkeerplaatsen voor mindervaliden en het gebrek aan parkeermogelijkheden.

Heel opvallend is het afwezig blijven van klachten betreffende signalisatie. In 2009 liet dit deelaspect nog 9% optekenen.

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 89 deelaspecten)

Deelaspecten organisatorische klachten

Van de 126 geregistreerde organisatorische klachten werden 137 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, in de preoperatieve fase en op de dagkliniek.

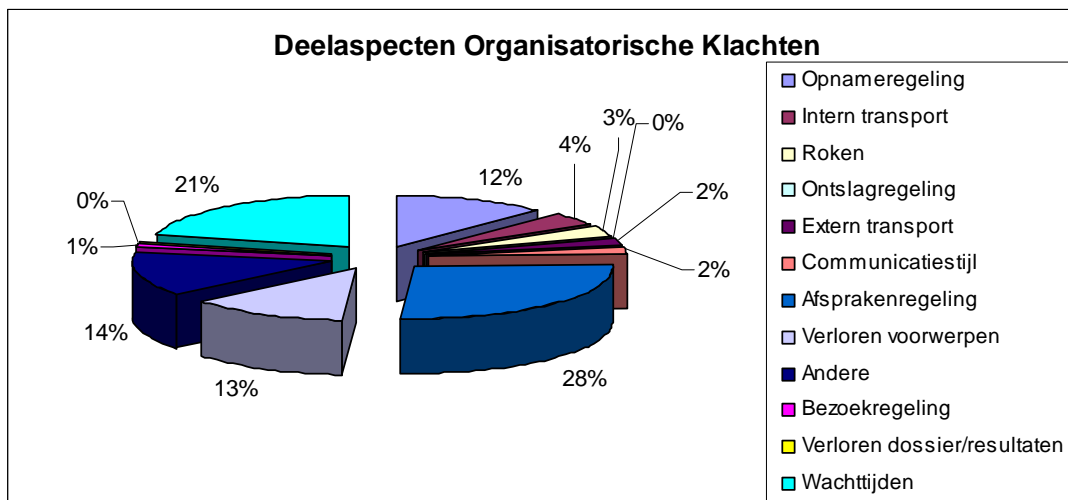
De verhoudingen en het klachtenbeeld van bovenstaande deelaspecten zijn identiek aan het beeld van 2009.

In 12% van de gevallen is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de organisatie van de opname. Het betreft vooral klachten betreffende het uitstel of het onderbreken van een geplande opname wegens organisatorische redenen, het niet beschikbaar zijn van een bed bij opname, het niet beschikbaar zijn van een éénpersoonskamer bij opname. Het klachtenbeeld is praktisch hetzelfde als in 2009, doch het aandeel is gestegen (9% in 2009).

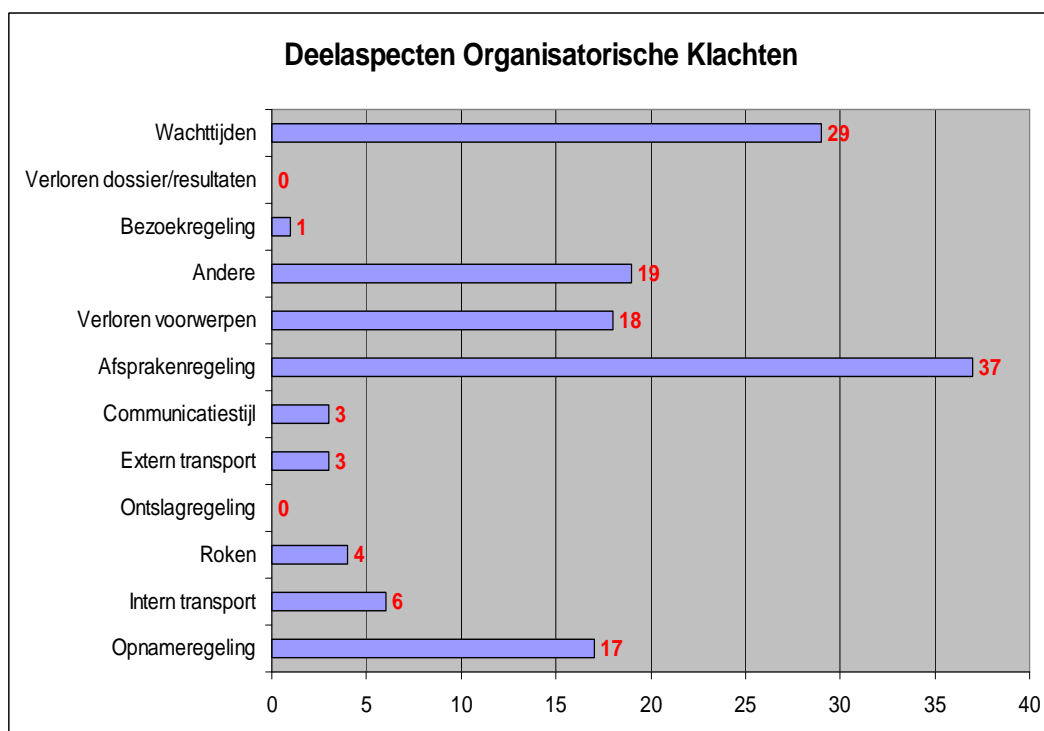
In 13% van de klachten komt het verlies van persoonlijke bezittingen van de patiënt aan bod: kledij, tandprothese, bril, juwelen, gehoorapparaat, pas- en siskaart ...

Tenslotte werden er enkele klachten geuit betreffende het roken, voornamelijk 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 137 deelaspecten)

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

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

Hierbij zijn drie verschillende beoordelingsgroepen van toepassing:

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

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

	Medisch	Verpleegkundig	Organisatorisch	Administratief	Technisch	Totaal	%
<i>Gegronnd/opgelost</i>	187	40	164	166	49	606	73 %
<i>gegronnd/deels opgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0 %
<i>gegronnd/onopgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0 %
<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>Ongegronnd</i>	64	18	29	76	6	193	23 %
<i>onduidelijk</i>	18	6	4	3	0	31	4 %
<i>Totaal beoordeeld</i>	269	64	197	245	55	830	100.0%

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

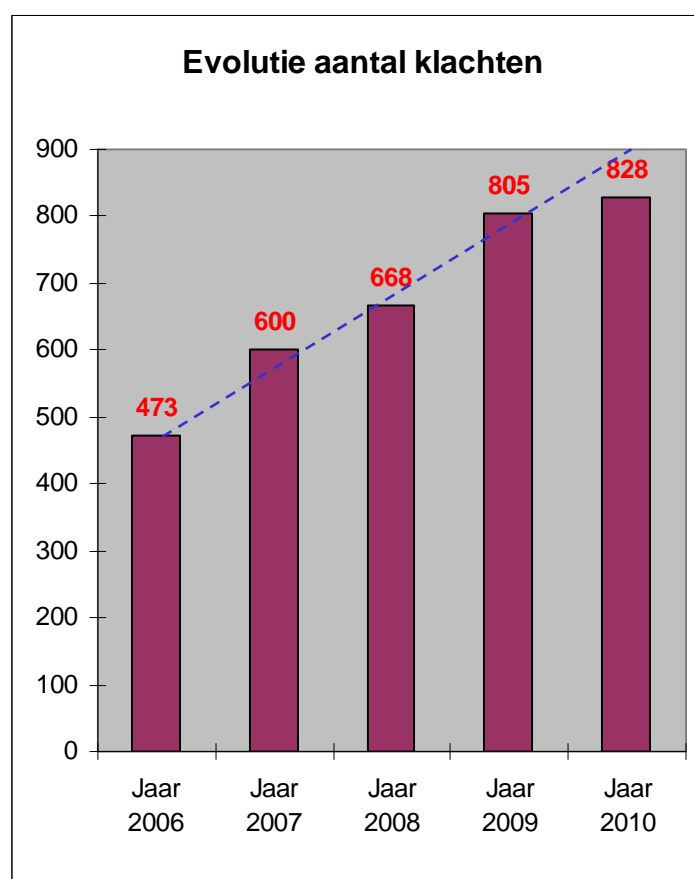
In het totaal werden 830 deelaspecten in de verschillende categorieën beoordeeld. Hiervan vertegenwoordigt de categorie gegrond/opgelost 73% van het totaal. 23% van de klachten werd als ongegronnd beoordeeld. In 4 % van de gevallen kan vanuit de Ombudsdienst geen duidelijk beeld gevormd worden.

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 ongegronnd 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 5 jaar

Evolutie van het aantal klachten.

Globaal gezien wordt over de ganse periode een stijging van het aantal klachten vastgesteld. In 2010 bemerken we eerder een stagnatie in vergelijking met het jaar voordien. Niettegenstaande dit gegeven wordt verwacht dat het aantal klachten in 2011 duizend zal benaderen. Er wordt een totaal aantal van 1500 klachten verwacht tegen het jaar 2015.



Grafiek 15: Evolutie van het aantal klachten in de periode 2006-2010

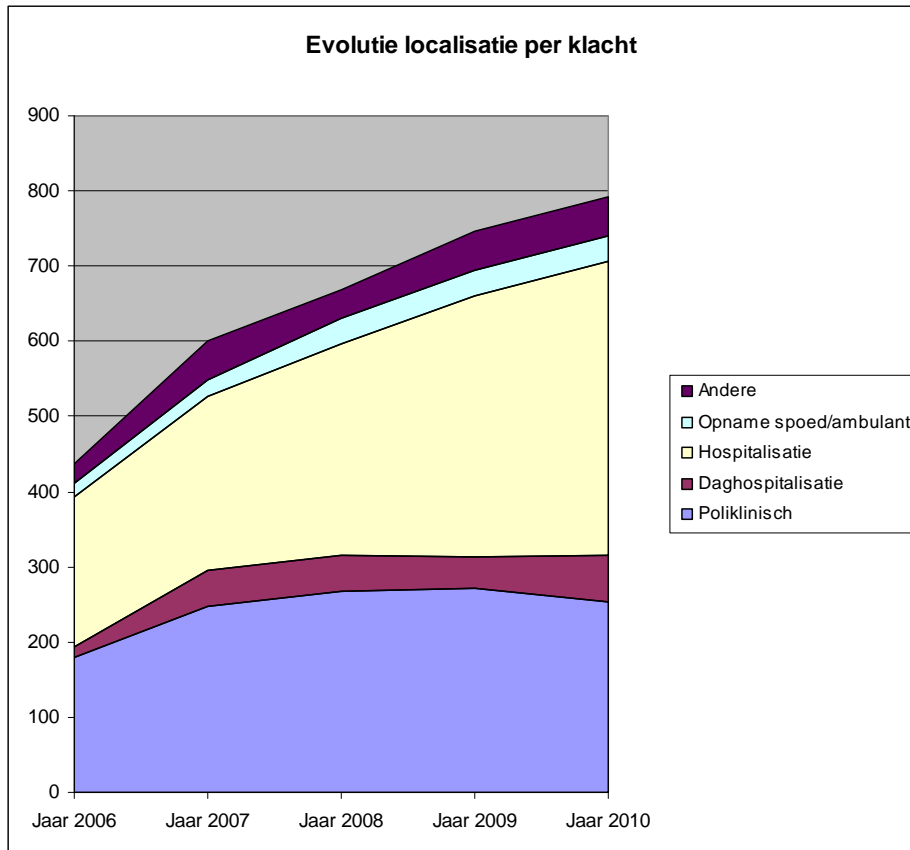
Trends in localisatie van de klacht

De belangrijkste categorie betreft de hospitalisatie. In de periode 2006-2010 is deze categorie gestegen naar bijna 50%. In 2007 bedroeg deze categorie minder dan 40%.

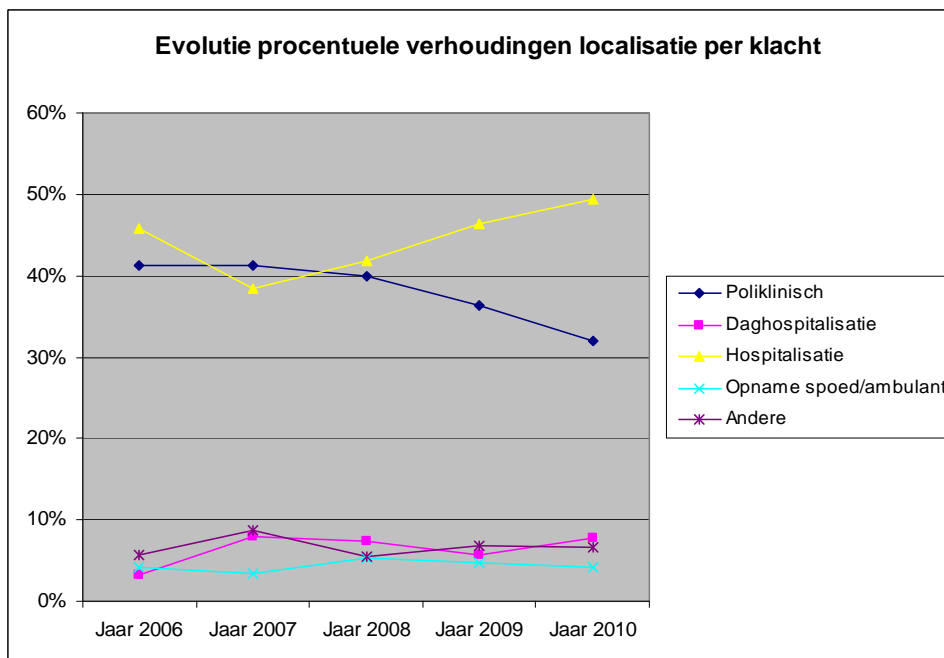
Een tweede categorie betreft de poliklinische diensten. In de periode 2006-2010 is er echter een gestadige daling vast te stellen in het aantal klachten van poliklinische aard (van ca 41% in 2006 naar 32% in 2010).

Klachten ter hoogte van de spoeddiensten fluctueren steeds rond de 5%. Hetzelfde geldt voor de categorie "andere" (fluctuatie tussen 6 en 9%). Onder de categorie daghospitalisatie is er een heel sterke stijging ontstaan tussen 2006 en 2007, maar sindsdien stagneert ook deze categorie zich rond de 8%.

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 2006-2010



Grafiek 16.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen localisatie van de klacht in de periode 2006-2010

Trends in ontvangstmelding van de klacht

Teneinde te evalueren hoe toegankelijk de Ombudsdienst is geworden in de laatste 5 jaar, werd sinds 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 2006-2010 gestegen van 72 naar 80%, met een piek van 82% in 2009. In absolute cijfers betekent dit bijna een verdubbeling van het aantal klachten dat de Ombudsdienst bereikt (335 in 2006 en 628 in 2010 of een stijging van maar liefst 88%). 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 36 in 2010. In relatieve cijfers is het procentuele aantal gezakt van 14 naar 5%.

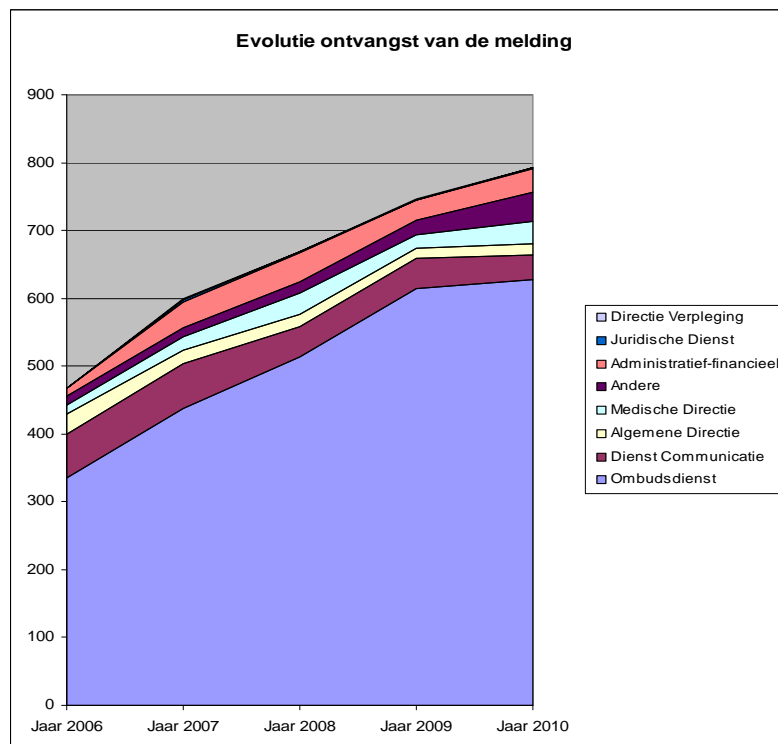
Het aantal klachten dat de Medische Directie bereikt situeert zich meestal rond de 20 per jaar, met uitzondering van het jaar 2008 en 2010, waar het aantal ongeveer 30 bedroeg. Procentueel gezien blijft het aantal klachten dat de medische directie bereikt variëren tussen 3 en 5%.

Het aantal klachten dat de Algemene Directie bereikt werd gehalveerd in de periode 2006-2010 (van 30 naar 17). In relatieve cijfers is het een daling van 6% naar 2%. Het aantal klachten dat de Administratief - Financiële Diensten bereikt, kent globaal gezien een dalende trend sinds 2007.

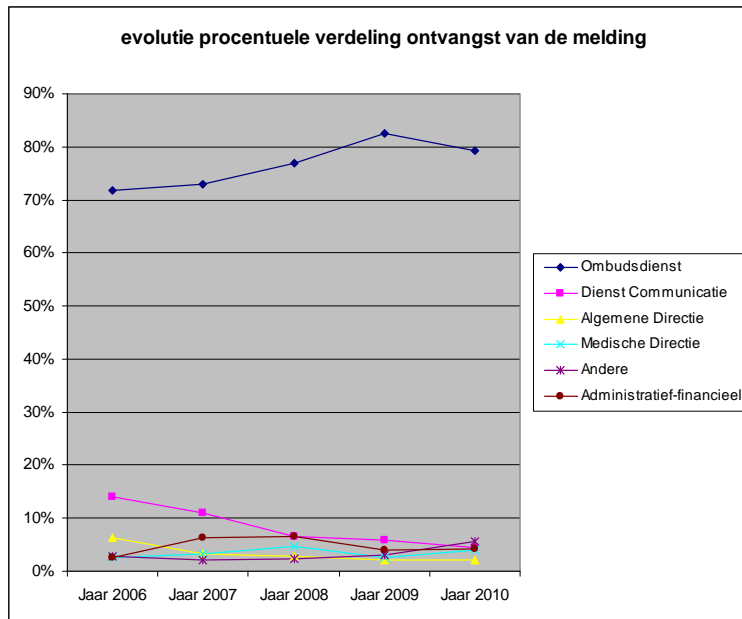
Globaal gezien kan uit deze trendanalyse aangenomen worden dat de klachten die in het verleden de Dienst Communicatie en Algemene Directie bereikten thans voor een belangrijk gedeelte de Ombudsdienst bereiken. Andere actoren zoals de Medische Directie en de Administratief - Financiële Diensten fluctueren 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 2006-2010



Grafiek 17.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen ontvangst van de melding in de periode 2006-2010

Trends in de verwachtingen van de melder

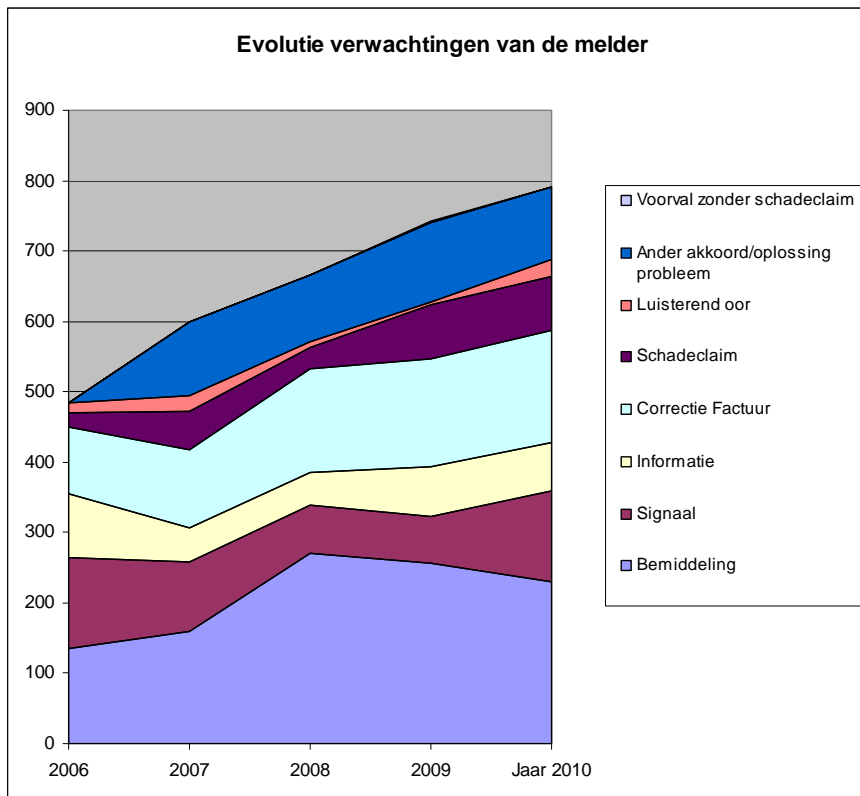
Vermits de patiënt en diens verwanten op de eerste plaats komen is het voor de werking van de Ombudsdienst uitermate belangrijk te weten welke diens verwachtingen zijn. Op grond van een trendanalyse over de periode 2006-2010 is gebleken dat bemiddeling veruit de belangrijkste categorie blijft. In absolute 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.

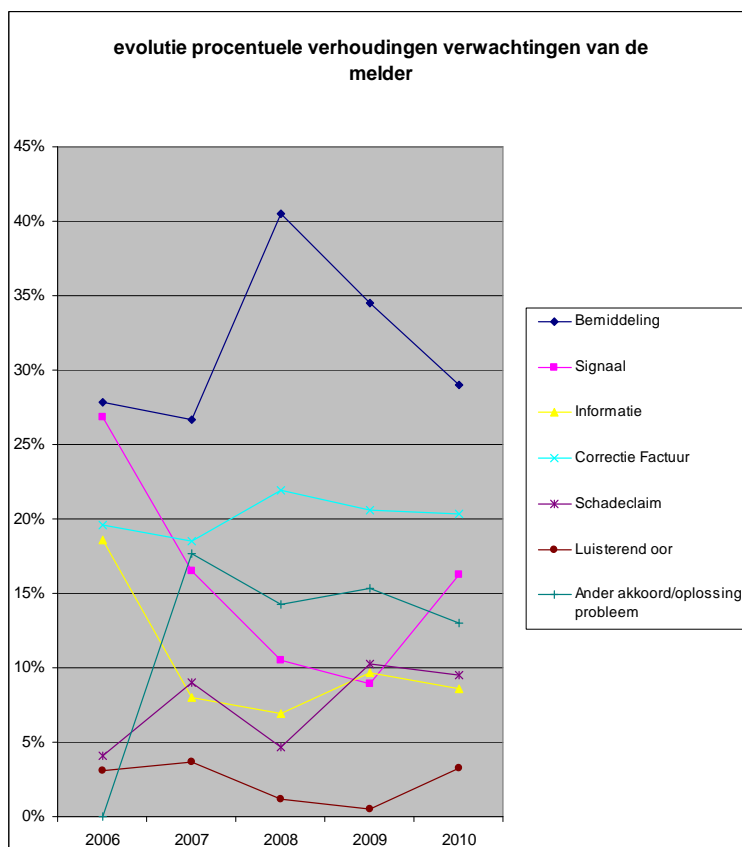
Het aspect "signaal" is ernstig afgenomen in de periode 2006-2009, maar kent terug een stijgende trend sinds 2010. Dit geldt trouwens ook voor het aspect "luisterend oor". Andere akkoorden, teneinde een oplossing te vinden voor het probleem (vb. afschrift van medisch dossier ontvangen) situeren zich 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 en in 2010 waren er 75 claims. 39 van de 75 claims werden aangegeven aan de B.A. verzekeraar van het UZ Gent. Dit betekent niet dat voor alle 39 gevallen het UZ Gent enige vorm van aansprakelijkheid draagt of daadwerkelijk aansprakelijk gesteld wordt. Voor 36 van de 75 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.: Evolutive verwachtingen van de melder in de periode 2006-2010



Grafiek 18.b.: Evolutive van de procentuele verhoudingen verwachtingen van de melder in de periode 2006-2010

Inhoudelijke trends

Bij de analyse van de inhoud van de klacht is gebleken dat het aantal medische klachten relatief gezien is afgenomen. Globaal gezien is er een dalende trend vast te stellen in de periode 2006-2010 met een lichte verhoging in 2009. In absolute cijfers is het aantal medische klachten ongeveer stabiel gebleven (zo'n 200 klachten per jaar met een piek in 2009).

Het aantal klachten van administratief-financiële aard vertoont relatief gezien een stijgende trend tot 2008 en lijkt zich te stagneren in de periode 2009-2010.

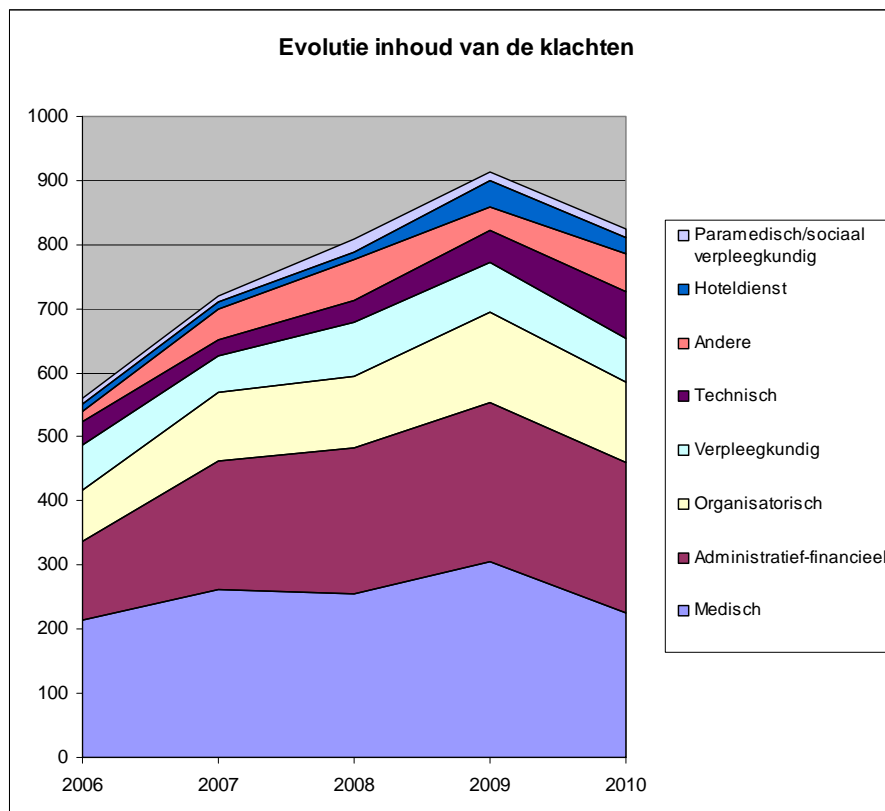
Klachten van organisatorische aard blijven zich situeren rond de 15%. Ook hier wordt, naar analogie met de klachten van administratief-financiële aard, een verdere stagnatie of lichte fluctuatie verwacht naar de toekomst toe.

Verpleegkundige klachten vertonen over bijna de ganse referentieperiode (2006-2010) een dalende trend (met een kleine piek in 2008). Ook voor de verpleegkundige klachten wordt een stagnatie van het procentuele aantal verwacht.

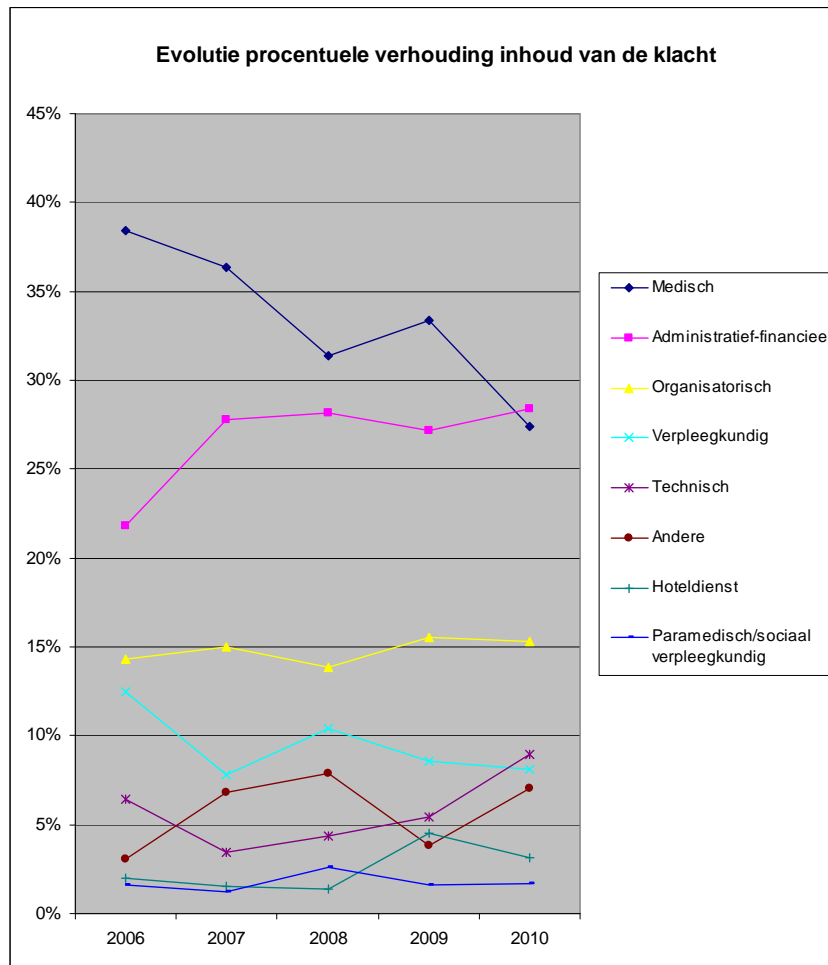
Technische problemen blijven fluctueren rond de 5% en de hoteldiensten fluctueren doorgaans tussen 2 en 4%.

Klachten van paramedische aard blijven stagneren tussen de 2 en de 3%.

De algemene trends betreffende de inhoud van de klachten werd weergegeven in de grafieken 19.a. en 19.b.



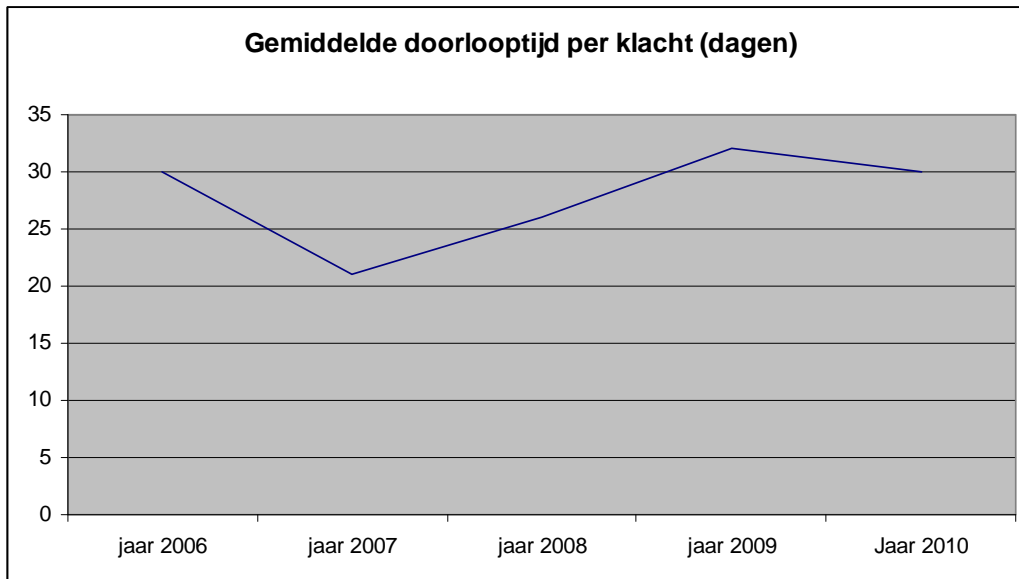
Grafiek 19.a.: Evolutie klachtinhoud in de periode 2006-2010



Grafiek 19.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen van de klachtinhoud in de periode 2006-2010

Gemiddelde doorlooptijd van de klachten en open dossiers op het jaareinde

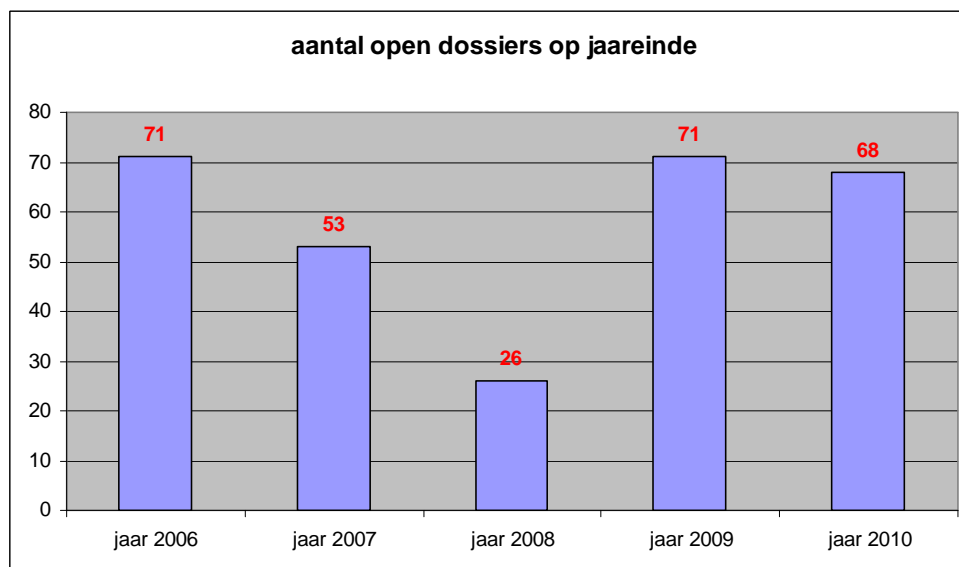
In haar jaarverslag heeft de Ombudsdienst tevens een analyse gemaakt van de gemiddelde doorlooptijd van de klachten en van de open dossiers op het jaareinde. Deze werden weergegeven in respectievelijke grafieken 21 en 22. Uit de analyse blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd sinds 2007 een stijgende trend aanzet (stijging met ca 10 dagen). Ten opzichte van verleden jaar is de gemiddelde doorlooptijd gedaald met 2 dagen.



Grafiek 20.: Evolutie van de gemiddelde doorlooptijd

De stijging heeft vooral te maken met het toenemend aantal klachten dat de Ombudsdienst bereiken en het stijgend aantal schadeclaims, welke 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 toenemende aantal verzekeringsdossiers. Het aantal open dossiers is gestagneerd in 2010.



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 2010 werd verder uitvoering gegeven aan het sensibilisatieproject patiëntenrechten, dat opgestart werd in mei 2007, dit rekening houdend met de doelstellingen, de middelen en het geschetste stappenplan.

Doel van het project: medewerkers en hun verantwoordelijken kennis bijbrengen betreffende de 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 zorgverstrekker om aandacht te hebben voor de vragen, bezorgdheden, klachten en reacties van patiënten zodat deze professioneel kunnen beluisterd en constructief kunnen worden aangepakt. Deze aanpak vergt specifieke competenties op het vlak van klant - en patiëntgerichtheid.

Indien er op de werkvloer geen bevredigend resultaat bekomen wordt, kan er verwezen worden naar de ombudsdienst.

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.

- Semesteriële Vorming Patiëntenrechten en Ombudsfunctie (26/04/10 - 14/10/10)

- Toelichting van Patiëntenrechten en Ombudsfunctie tijdens de introductie van de nieuw in dienst getreden verpleegkundigen (2/02/10 - 04/05/10 - 02/07/10 - 03/08/10 - 20/09/10 - 04/10/10 en 13/12/10).

- Deelname aan de werkgroep "*Bepalen van Confidentialiteitsregels aangaande communicatie van patiëntgegevens buiten de grenzen van het UZ Gent*".

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.

4.2.2 Hoteldiensten

- **Continue evaluatie en bijsturing van de nieuwe cateringorganisatie** is een noodzakelijke voorwaarde voor de verdere optimalisatie van deze dienstverlening, dit voor wat betreft de kwaliteitsaspecten, de kwantiteit, de belevering, de communicatie, de conformiteit van de plateaus, 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 informeren 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.
- Waar wachttijden(op bepaalde poliklinieke) een recidiverend probleem zijn, dienen gepaste maatregelen te worden genomen. Uiteraard moet hier rekening worden gehouden met budgettaire mogelijkheden.
- Wanneer voor gehospitaliseerde patiënten onderzoeken gepland worden bovenop het programma is het aangewezen dat zij vooraf geïnformeerd worden over eventuele uitlopende wachttijden.
- 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.

- De patiënt heeft het **recht op inzage en afschrift** van het geheel of een gedeelte van het hem betreffende patiëntendossier, overeenkomstig de bepalingen van de wet op de patiëntenrechten, binnen een termijn van 15 dagen. De naleving van deze termijn blijft een aandachtspunt.
- In België worden jaarlijks 100 gevallen van mesotheliom gediagnosticeerd. Blootstelling aan asbest is de belangrijkste oorzaak van deze pleurakanker. Patiënten die getroffen worden door een mesotheliom kunnen echter aanspraak maken op een tegemoetkoming door het Asbestfonds. Om deze aanvraag tijdig te kunnen doen is het noodzakelijk dat de **communicatie** vanuit bv. een mesothelioma-commissie **met de sociale dienst patiënten** vlot kan verlopen. Hiertoe dient een specifieke procedure te worden voorzien.
- Conform de wettelijke bepalingen wordt het overlijden van een patiënt in het ziekenhuis officieel vastgesteld door een arts en wordt hierbij een overlijdensattest (Model III C) opgemaakt. Bij nazicht aan het onthaal blijken heel wat attesten **onvolledig of foutief te zijn ingevuld** en wordt de betrokken medische dienst hierover aangesproken teneinde een correct attest te kunnen afleveren aan de begrafenisondernemer. Meer aandacht hiervoor is wenselijk om dergelijke problemen in de toekomst te kunnen voorkomen.
- Bij het plannen van een opname komt men af en toe tot de vaststelling dat deze gepaard gaat met een sociale problematiek (bv. de thuisblijvende partner die zich niet zelfstandig kan handhaven ed.). In deze situaties is de **inschakeling van de Sociale Dienst Patiënten** wenselijk.

4.2.4 Verpleegkundig (logistiek)

- De voorziening van patiëntenvervoer voor niet mobiele ambulante patiënten blijft een aandachtspunt.

4.2.5 Organisatorisch

- **De opvolging van het rookverbod meer bepaald aan de ingang van de kliniekgebouwen blijft noodzakelijk ter vrijwaring van de patiëntveiligheid.**
Op heden dienen ambulante patiënten zich nog steeds door een rookgordijn te begeven om de ingang bijvoorbeeld van K1 of K12 te kunnen bereiken, wat niet verantwoord is (denk aan de extra belasting die hierdoor teweeggebracht wordt bij patiënten met cardiale en ademhalingsproblemen ...).
- Een ziekenhuisopname is voor kinderen vaak ingrijpend. Het roept gevoelens van angst en onzekerheid op. Velen onder hen kijken angstig tegen een operatie aan. Het is dan ook een grote geruststelling voor het kind als dit door de ouders kan begeleid worden tot in de operatiezaal, tot het kind slaapt. **De policy op dit vlak is verschillend in UZ1 en UZ2 en wordt het best op elkaar afgestemd.**
- De regeling van afspraken op de polikliniek kan geoptimaliseerd worden naar de huisartsen toe, dit door **de voorziening van een online toegang tot Ultragenda.**

- De opname van hun te vroeg geboren of ernstig ziek kind is voor de ouders vaak een traumatische gebeurtenis. Ze worden overspoeld door emoties: angst, verdriet, schuldgevoelens Het feit dat hun kind medisch hoog-technisch gespecialiseerde zorg nodig heeft, wordt als een drempel ervaren in de opbouw van een intiem en persoonlijk contact. Ouders hebben hier hulp nodig om dit alles te verwerken, om de relatie met hun kind te faciliteren. **Klinisch psychologen kunnen in deze hulpverlening een belangrijke rol spelen**, weliswaar ingebed in het multi-disciplinair team, zodat een psychologische ondersteuning kan worden geboden die afgestemd is op de noden van de ouders.
- Op een beperkt aantal hospitalisatie - afdelingen waren er aanwijzingen op mogelijke aanwezigheid van schimmels. Hierbij dient de randbemerking te worden gemaakt dat het betrokken personeel niet in de mogelijkheid was om de ernst van de zaak te beoordelen en wat precies te doen indien het voorkomen ervan visueel kon worden vastgesteld. Bijgevolg is er **een nood aan een procedure voor aanpak van dergelijke problemen op ziekenhuisbrede basis**. Hier is een taak weggelegd voor het Comité voor Ziekenhuishygiëne.
- We leven in een steeds diverser wordende samenleving; een evolutie waar ook ziekenhuizen mee geconfronteerd worden. Dit vraagt een cultuur van respect waar mensen elkaar goed aanvoelen, in hun eigenheid laten, het gedrag van anderen niet veroordelen en niet verwachten dat de anderen hun cultuur opgeven. Dit vraagt echter een wederzijdse aanpassing. Constructief omgaan met verschillen is echter niet evident. **Een specifieke 'interculturele vorming' voor zorgverstrekkers wordt meer en meer noodzakelijk, ter ondersteuning.** Inzicht krijgen in de verschillen die andere culturen met zich meebrengen en bruikbare instrumenten aangereikt krijgen, wordt noodzakelijk om de communicatie optimaal te laten verlopen.
- Voor het waarborgen van de veiligheid is het aangeraden dat alle chauffeurs in de **UZ Gent Taxi** hands - free telefoneren.

4.2.6 Technisch

- Het verder toepassen van een zerotolerantie bij onrechtmatige inname van parkeerplaatsen voor minder-validen.
- Het optimaliseren van de telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken.
Momenteel staan op de poliklinieken meestal verschillende lijnen naar één nummer doorgeschakeld, wat lange wachttijden veroorzaakt. Wanneer het nummer steeds in gesprek blijft, komt de lijn terug naar de telefooncentrale.

Voor de poliklinieken is er nood aan specifieke software om de calls te kunnen traceren en de grootteorde 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.
- Specifieke aanbevelingen voor het onthaal:
 - o Betere bescherming van de privacy aan het E-Loket (afscherming bij gebruik van de betaalcode)
 - o Evaluatie van de zichtbaarheid van de televisieschermen (naar kleurgebruik) voor slechtziende personen
 - o Nood aan aanvullende software die een onmiddellijke controle toelaat op de wachttijden aan de kassa

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Een voorstel tot aanpassing van de aanwezige klachtenprocedure werd uitgewerkt, dit op basis van de bemerkingen van de Auditcommissie.

Deze dient vervolgens, 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 zijn er geen suggesties om deze vragenlijst te verbeteren.

**Voor verslag,
De Volder Mieke
Ombudsvrouw UZ Gent
9 februari 2011**

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 **Overeenstemming met het recht**

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

2 **Afdoende motivering**

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

3 **Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

4 **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

5 **Redelijkheid en evenredigheid**

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

6 **Correcte bejegening**

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

7 **Actieve dienstverlening**

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

8 **Deugdelijke correspondentie**

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

9 **Vlotte bereikbaarheid**

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

10 **Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

11 **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	122

Op de datum van opmaak van dit rapport waren alle klachten afgesloten. Het VAPH ontving in 2010 ongeveer evenveel klachten als in 2008 en 2009.

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	108
	meer dan 45 dagen:	14
	gemiddelde:	22

De gemiddelde behandelingstermijn van de klachten is ongewijzigd tegenover 2009. Daarenboven is de verhouding tussen de binnen termijn afgehandelde klachten en de buiten termijn afgehandelde klachten dezelfde gebleven.

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

Aantal onontvankelijke klachten	Geen Vlaamse overheid:	22
---------------------------------	------------------------	----

volgens reden van onontvankelijkheid	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	20
	Beleid en regelgeving:	9
	Meldingen/signalen:	6
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	4
	Anoniem:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	1
	Kennelijk ongegrond:	1
	Al eerder klacht ingediend:	0
	Geen belang:	0

In 2010 was meer dan de helft van de klachten onontvankelijk.

Geen bevoegdheid Vlaamse overheid

De grootste categorie onontvankelijke klachten (22) zijn diegene die niet behoren tot de bevoegdheid van het VAPH (= Vlaamse overheid). Voor de burger is de versnippering van het welzijnsveld moeilijk te doorgronden. De communicatiedienst van het VAPH werkt daaraan met een proactieve en doelgroepspecifieke communicatie. (Zo bijvoorbeeld werd in 2010 de gratis gids 'Handinfo', een handige gids voor personen met een handicap, herwerkt en herdrukt en breed verspreid in het werkveld.)

Onder de onontvankelijke klachten buiten de bevoegdheid van het VAPH zitten er negen die te maken hebben met **leveranciers van hulpmiddelen**. Die klachten gingen over de kwaliteit van de dienstverlening van de leverancier of van het geleverde hulpmiddel.

Tegen klachten naar leveranciers van hulpmiddelen, die het VAPH (gedeeltelijk) terugbetaalt, komt de klachtendienst niet tussen. Ook de federale Economische Inspectie komt hierin niet tussen. Het Kenniscentrum Hulpmiddelen (KOC) van het VAPH beperkt bundelt wel de klachten/signalen over leveranciers en poogt via overleg met de leveranciers hun praktijken klantvriendelijker te maken.

Onder de onontvankelijke klachten die niet behoren tot de bevoegdheid van het VAPH, zijn er vier die rechtstreeks of onrechtstreeks te maken hebben met **tewerkstelling**. Drie daarvan vallen onder de bevoegdheid van de VDAB en één onder de bevoegdheid van het agentschap Inspectie Werk en Sociale Economie. Het feit dat er nog klachten in verband met tewerkstelling binnenkomen bij het VAPH, is een teken dat de overheveling van bevoegdheden nog steeds niet volledig is doorgedrongen bij de burger.

Drie onontvankelijke klachten buiten de bevoegdheid van het VAPH hadden betrekking op de Federale Overheidsdienst (FOD) **Sociale Zekerheid, Directie-generaal personen met een handicap**. Voor veel mensen met een handicap is het onderscheid tussen de FOD en het VAPH niet duidelijk. Dat blijkt ook uit de algemene infovragen die het VAPH binnenkrijgt.

Nog niet alle beroepsprocedures aangewend

De tweede grootste categorie onontvankelijke klachten (20) zijn diegene waarvoor nog niet alle beroepsprocedures uitgeput waren.

In zeventien gevallen moest de klachtendienst de klager erop wijzen dat hij **eerst de interne klachtenprocedure van de voorziening** diende te volgen, vooraleer hij klacht kon neerleggen bij het VAPH. Deze werkwijze is vastgelegd in het erkenningsbesluit (van 15/12/1993) van voorzieningen. Voorzieningen krijgen op die manier de mogelijkheid om hun klachten eerst zelf te behandelen, en mogelijks het conflict tussen voorziening en cliënt intern op te lossen. In een aantal gevallen, bijvoorbeeld bij grensoverschrijdend gedrag, wordt de interne klachtenprocedure niet toegepast. In dergelijke situaties kan, in overleg met het agentschap Zorginspectie, worden afgesproken dat de klacht rechtstreeks bij het VAPH mag worden ingediend. Dan wordt de Zorginspectie meteen ingeschakeld voor een onderzoek.

Negen klachten tegen voorzieningen betroffen de *kwaliteit of de aard van de begeleiding of opvang*. Dikwijls ligt aan de basis van dergelijke klachten een verschil in visie tussen de klager en de voorziening omtrent die begeleiding of opvang.

In twee gevallen sloeg de klacht op het *ontslag van de cliënt uit de voorziening*. Zelfs wanneer, in het geval van een ontslag, na de interne klachtenprocedure, de klacht bij het VAPH terecht komt, dan nog kan het VAPH weinig ondernemen. De Zorginspectie kan dan enkel nagaan of alle procedures inzake het ontslag gerespecteerd werden. De voorzieningen halen voor het ontslag van een gebruiker meestal als reden aan dat zij hem/haar niet meer de gepaste begeleiding of opvang kunnen aanbieden.

De klachtendienst van het VAPH is van oordeel dat bij conflicten tussen voorzieningen en cliënten, bij voorbeeld bij een ontslag, een bemiddelaar mogelijks een belangrijke rol zou kunnen spelen. Daartoe werd in 2010 een passage opgenomen in het ontwerp van Besluit Erkenningsvoorwaarden – Kwaliteit voor voorzieningen. Dat Besluit zal begin 2011 goedgekeurd worden.

Twee indieners van een klacht wilden de *gemaakte afspraken met hun voorziening niet respecteren*. In twee andere gevallen stelde de klager *financiële aspecten van de dienstverlening* van de voorziening in vraag.

Voor drie andere klachten waarbij nog niet alle beroepsprocedures aangewend waren, verwees de klachtendienst naar de **beroepsprocedure bij de Arbeidsrechtbank**. Bij een dergelijke verwijzing gaat het telkens om weigeringen van het VAPH om in te gaan op een aanvraag voor een specifieke vorm van bijstand of een gradatie in die bijstandsvorm.

Beleid en regelgeving

Negen onontvankelijke klachten hadden als voorwerp het beleid of de regelgeving.

Vier daarvan hadden betrekking op aspecten van het PAB-beleid. Het betrof tweemaal de prioriteitenregels voor het PAB (enerzijds het principe dat CVS geen voorrang verleent voor een PAB en anderzijds de datum van aanvraag om in aanmerking te komen voor een prioriteit in 2010). Een derde klacht ging over de wachttijd voor de toekenning van een PAB. En de vierde sloeg op de leeftijdsgrens van minimum 6 jaar om in aanmerking te komen voor de spoedprocedure voor een PAB.

Vier klachten werden onontvankelijk verklaard omdat ze betrekking hadden op de regelgeving

voor de ‘inschrijving’ bij het VAPH. Twee klachten sloegen op de leeftijdsgrens van 65 jaar voor een eerste aanvraag voor bijstand. De ene klager was met name twee weken te oud op de datum van zijn aanvraag. De andere klager stapte naar de Cel Gelijke Kansen in Vlaanderen om de vermeende discriminatie van die leeftijdsgrens aan te klagen. Het Arbitragehof heeft in 2001 echter geoordeeld dat het betrokken artikel van het oprichtingsdecreet van het VAPH niet in strijd is met de bepalingen omtrent de gelijkheid voor de wet en omtrent de niet-discriminatie in het genot van rechten en vrijheden uit de Grondwet. De achterliggende redenering was dat het verschil in behandeling berust op een objectief criterium (de leeftijd) en dat alle personen, ook personen met een handicap, recht op toegang hebben tot de diensten en voorzieningen uit de ouderenzorg.

Signalen en meldingen

Vermeldenswaard is dat de klachtendienst ook aandacht schenkt aan signalen en meldingen. In 2010 werden zes ‘klachten’ onder die noemer gecategoriseerd. De klachtendienst opteert ervoor om 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 weerkerend karakter van signalen kan voor het VAPH een teken zijn dat er eventueel iets mee zou moeten gebeuren.

Voor twee signalen die te maken hadden met de besteding van PAB-gelden en tegemoetkomingen voor hulpmiddelen vroeg de klachtendienst aan de Zorginspectie een extra oogje in het zeil te houden.

Twee andere signalen sloegen enerzijds op de kwaliteit van de communicatie van het VAPH en anderzijds op privacy-aspecten. Naar aanleiding van beide signalen werd door de klachtendienst interne aanbevelingsnota’s voor de betrokken afdelingen opgemaakt. Daarover meer onder het punt ‘Concrete realisaties en voorstellen’ (zie 4.1. Communicatie rond aanvraagprocedure ‘tweede en volgende’ aanvragen van hulpmiddelen; en 4.2. Informeren over het aanvullend recht op het gratis abonnement bij De Lijn).

Daarnaast signaleerde een voorziening dat er iets was misgelopen met een webapplicatie bij een gegevensoverdracht tussen de voorziening en het VAPH. Het onderzoek wees uit dat de fout ofwel bij de voorziening zelf lag, ofwel dat het om een eenmalige storing ging, die geen structurele oplossing vereiste.

Tot slot was er een klager die zijn klachtenmail zowel naar de provinciale afdeling, als naar de klachtendienst had gestuurd. Hij klaagde over de behandeltermijn van zijn aanvraagdossier. Omdat provinciale afdeling de klacht reeds had opgelost nog voor de klachtendienst de klacht had kunnen opnemen, werd deze klacht gecategoriseerd als ‘signaal’.

Aantal ontvankelijke klachten:	56
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	30
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	15

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing (vanuit het standpunt van de klager)	opgelost:	16
	deels opgelost:	7
	onopgelost:	18

Net zoals in 2009 is het aantal opgeloste klachten (vanuit het standpunt van de klager) ongeveer gelijk aan het aantal onopgeloste klachten.

De klachtendienst houdt ook cijfers bij over de mate van oplossing vanuit het standpunt van het VAPH. Soms heeft de klager geen bevredigende oplossing gekregen, maar heeft (de klachtendienst van) het VAPH toch alles gedaan wat reglementair mogelijk was. Vanuit het standpunt van het VAPH is de klacht dan ‘opgelost’.

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Te lange behandeltermijn:	18
Niet-correcte beslissing:	15
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
Onheuse bejegening:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Andere:	0

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

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	mail:	55
	telefoon:	51
	brief:	16
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	95
	via georganiseerd middenveld:	14
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via andere overheid:	4
	via andere kanalen:	2
	via kabinet:	1

Beide tabellen slaan zowel op de ontvankelijke als de onontvankelijke klachten.

De categorie 'georganiseerd middenveld' kan als volgt opgedeeld worden:

- voorziening 5
- Multidisciplinair Team (MDT) 4
- ziekenhuis 2
- advocaat 1
- belangenorganisatie personen met een handicap 1
- Fonds voor Medische Ongevallen 1

De categorie 'via andere overheid' kan als volgt opgedeeld worden:

- Zorginspectie: 1
- Cel Gelijke Kansen: 1
- Vlaamse Infolijn: 1
- Koninklijk Paleis 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.

Indeling van de klachten volgens inhoudelijke categorie

Klachten m.b.t. inschrijving/aanvraag	13
Klachten m.b.t. CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	9
Klachten m.b.t. hulpmiddelen	9
Klachten m.b.t. communicatie	7
Klachten m.b.t. voorzieningen/diensten	5
Klachten m.b.t. het PAB	5
Andere klachten	8
TOTAAL	56

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. inschrijving/aanvraag	8	0	5
Klachten m.b.t. CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	7	1	1
Klachten m.b.t. hulpmiddelen	6	2	1
Klachten m.b.t. communicatie	3	1	3
Klachten m.b.t. voorzieningen/diensten	0	4	1
Klachten m.b.t. het PAB	3	0	2
Andere klachten	3	3	2

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. inschrijving/aanvraag	5	1	2
Klachten m.b.t. CRZ (Centrale Registratie van Zorgvragen)	0	2	5
Klachten m.b.t. hulpmiddelen	5	0	1
Klachten m.b.t. communicatie	2	1	0
Klachten m.b.t. voorzieningen/diensten	0	0	0
Klachten m.b.t. het PAB	0	0	3
Andere klachten	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. inschrijving/aanvraag	3	4	1	0	0	0
Klachten m.b.t. CRZ	1	6	0	0	0	0
Klachten m.b.t. hulpmiddelen	1	3	1	1	0	0
Klachten m.b.t. communicatie	0	0	2	0	1	0
Klachten m.b.t. voorzieningen/diensten	0	0	0	0	0	0
Klachten m.b.t. het PAB	0	3	0	0	0	0
Andere klachten	2	1	0	0	0	0

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

3.1. Klachten betreffende inschrijving en aanvraag (13)

Bijna een vierde van de ontvankelijke klachten die de klachtendienst in 2010 ontving, hadden met de inschrijving of een aanvraag bij het VAPH te maken.

Vijf klagers meldden dat de procedure voor het aanvragen van hulpmiddelen erg lang in beslag nam. Na onderzoek bleek dit bij één klacht te wijten aan een vertraging die opgelopen was bij het Multidisciplinair Team die de aanvraag mee hielp indienen. De administratie van het VAPH haalde bij de behandeling van dit dossier de voorziene termijnen.

Bij de vier andere klachten werden de voorziene behandeltermijnen echter wel overschreden. Bij (slechts) één klacht bleek het om een dossier te gaan dat voor de Bijzondere Bijstandscommissie (BBC) diende te komen. Dat dit aantal aanzienlijk lager ligt dan vorig jaar (toen waren er zeven klachten rond de behandeltermijn van de BBC), heeft te maken met het feit dat de BBC-cel het voorbije jaar extra inspanningen heeft geleverd om haar achterstand weg te werken. (Dit werd aangekondigd in het vorige klachtenrapport en heeft zijn vruchten afgeworpen.).

De drie overige dossiers waarbij geklaagd werd over een lange behandeltermijn, blijken allen aanvragen uit dezelfde provinciale afdeling van het VAPH te zijn. Door de tijdelijke afwezigheid van een arts in deze provinciale afdeling, hadden de dossiers die door een arts dienden geadviseerd te worden, een vertraging opgelopen. De centrale administratie van het VAPH heeft wel getracht dit probleem te ondervangen, door dergelijke dossiers te verdelen over de artsen die tewerkgesteld zijn in de andere provinciale afdelingen en op het hoofdbestuur, maar een langere behandeltermijn kon toch niet vermeden worden. Ondertussen is de vacature van arts in de betreffende provinciale afdeling weer ingevuld, en zijn de behandeltermijnen genormaliseerd.

Drie klachten hadden betrekking op de 'erkenning van de handicap'. Eén klaagster was een 65-jarige vrouw die telefonisch te horen had gekregen dat ze niet in aanmerking kwam om ingeschreven te worden bij het VAPH (omwille van de inschrijvingsvoorwaarde: 'jonger zijn dan 65 jaar'). In de klachtenbrief haalde ze echter aan dat ze was ingeschreven bij één van de rechtsvoorgangers van het VAPH. Dit betekende dat betrokkene onder bepaalde voorwaarden toch nog in aanmerking zou kunnen komen voor de bijstand van het VAPH. De klachtendienst heeft haar bijgevolg aangeraden de aanvraagprocedure alsnog op te starten.

Daarnaast waren er twee ouders die klacht hadden ingediend omdat hun kind zonder hun toestemming werd ingeschreven bij het VAPH. In beide situaties betrof het een kind met gescheiden ouders, en was het de andere ouder die de inschrijvingsprocedure had opgestart. Aangezien in beide gevallen de aanvraag werd ingediend door een wettelijke vertegenwoordiger van het kind, en het VAPH conform het internationaal kinderrechtenverdrag, in het belang van het kind heeft gehandeld, kon de klachtendienst van het VAPH geen (procedure)fouten vaststellen bij deze aanvragen. Als er tussen gescheiden ouders onenigheid is betreffende de pedagogische aanpak van hun kind, kan (de klachtendienst van) het VAPH, hen slechts verwijzen naar de jeugdrechtbank.

Verder was er een klacht van een moeder die verbaasd was dat ze een gratis abonnement van De Lijn voor haar kind had ontvangen. Alle personen die bij het VAPH zijn ingeschreven, hebben immers recht op een gratis abonnement van De Lijn. De moeder gaf aan dat ze hier op geen

enkel moment tijdens de inschrijvingsprocedure over werd geïnformeerd. Aangezien haar minderjarige dochter haar handicap (nog) niet aanvaardt, wenste de moeder dat het VAPH geen gegevens van haar dochter overmaakt aan andere instanties, zoals bijv. De Lijn. De klachtendienst heeft de moeder geïnformeerd over de mogelijkheid om af te zien van dit ‘aanvullend recht’. Bovendien heeft de klachtendienst hieromtrent een aanbevelingsnota opgemaakt (zie verder: 4.2. Informeren over het aanvullend recht op het gratis abonnement bij De Lijn).

Tot slot was er een klacht omtrent de aanvraagprocedure voor een wagenaanpassing. Het VAPH had betrokkene in eerste instantie doorverwezen naar CARA om een rijgeschiktheidsattest te bekomen. Betrokkene gaf aan dat ze in het verleden reeds een dergelijk attest aan het VAPH had bezorgd. Na het klachtenonderzoek bleek dat de provinciale afdeling inderdaad reeds over voldoende informatie beschikte om de aanvraag te beoordelen. Betrokkene diende zich bijgevolg niet opnieuw tot CARA te richten.

3.2. Klachten betreffende de Centrale Registratie van Zorgvragen (9)

Negen ontvankelijke klachten hadden betrekking op de CRZ. Net als de vorige jaren, gaan deze klachten in feite over de lange wachttijd voor opname in een voorziening of begeleiding door een ambulante dienst. Hierbij kan worden opgemerkt dat vier van deze klachten betrekking hebben op personen die momenteel nog in een voorziening voor minderjarigen (- 21-jarigen) verblijven, maar die op zoek zijn naar een plaats in een voorziening voor volwassenen (+ 21-jarigen).

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 meer inclusieve woonvormen, staat voorop. Verder wordt gewerkt aan een hernieuwde diagnostiek- en indicatiestelling.

3.3. Klachten betreffende hulpmiddelen (9)

Er waren in 2010 zeven klachten rond de uitbetaling door het VAPH van de tegemoetkomingen voor goedgekeurde hulpmiddelen. Het ging telkens over een laattijdige betaling. Twee maal was het bedrag initieel op een fout rekeningnummer overgeschreven en dit diende te worden rechtgezet. Deze procedure neemt enige tijd in beslag.

In vier andere gevallen bleek het om een laattijdige betaling van de facturen voor incontinentiemateriaal te gaan. Na onderzoek bleek dat er tijdens de vakantieperiode een achterstand bij de betaling van de verzamelstaten incontinentiemateriaal was opgelopen. Deze werd ondertussen ingehaald, maar dit verklaart wel het relatief groot aantal klachten hieromtrent. De laatste klacht betreffende de betaling van een hulpmiddel, komt verder in dit rapport aan bod (zie 4.3. Elektronische registratie facturen).

Verder was er iemand die klaagde over de lange wachttijd voordat zijn dossier aan de Arbeidsrechtbank werd voorgelegd. Na onderzoek bleek echter dat het aan (de advocaat van) betrokkene zelf was om stappen te ondernemen, zodat dit dossier afgehandeld kon worden.

Tot slot ontving de klachtendienst een klacht betreffende de weigering van een hulpmiddel.

Normaal gezien wordt bij dergelijke klachten naar de beroepsprocedure verwezen. Omdat de klager in dit geval echter aangaf dat de te volgen procedure vermoedelijk niet naar behoren was verlopen, werd deze toch opgenomen door de klachtendienst. Na onderzoek werd vastgesteld dat er inderdaad iets was misgelopen, en werd de vraag door het beslissingsorgaan opnieuw bekeken en geëvalueerd.

3.4. Klachten betreffende de communicatie van het VAPH (7)

Zeven klachten werden gecategoriseerd als klachten betreffende de ‘communicatie van het VAPH’.

Bij drie klachten werd geklaagd over de communicatie rond een welbepaald dossier. Zo bijvoorbeeld was er een klager die een klacht tegen een personeelslid had ingediend. De klager beweerde geen antwoord van het personeelslid op een vraag rond zijn dossier te hebben gekregen. Na het klachtenonderzoek konden er echter geen fouten worden vastgesteld: het bleek dat het antwoord van de VAPH-medewerker en de klacht van de klager elkaar hadden gekruist. Daarnaast diende iemand klacht in omdat de negatieve beslissing die hij van het VAPH had gekregen, niet was gemotiveerd. Het dossier werd hierop opnieuw aan het beslissingsorgaan voorgelegd, en er werd alsnog een motivering bij de beslissing gegeven.

Verder was er een klacht rond de miscommunicatie omtrent de aanvraag van een tegemoetkoming voor een meerkost van een bepaald hulpmiddel. Blijkbaar had een lid van een commissie die niet bevoegd is voor dergelijke aanvragen, foutief advies gegeven aan betrokkene. Naar aanleiding van deze klacht, heeft de klachtendienst dit probleem gesignaleerd aan de betrokken commissies. (zie verder: 4.4. Belang van correcte informatieverstrekking door commissieleden).

Verder was er een klacht over de website van het VAPH. Iemand kaartte aan dat de informatie over de dienstencheques onvolledig is. Na het onderzoek werd geconcludeerd dat de informatie op de bewuste webpagina correct is en bijgevolg niet diende te worden aangepast. Aangezien de dienstencheques niet tot de bevoegdheid van het VAPH behoren, worden personen voor verdere informatie doorverwezen naar de (website van de) bevoegde dienst.

Een laatste voorbeeld betrof een persoon die informatie van het VAPH wenste te krijgen in een ‘blanco enveloppe’. Hij had een ‘onzichtbare’ handicap, en wou daarom zo anoniem mogelijk aangeschreven worden door het VAPH. Hij wou een aanvraag opstarten en wou ook bij toekomstige brieven van het VAPH, dat deze in blanco enveloppen zouden worden verzonden. De klachtendienst heeft begrip voor zijn verlangen naar discretie omtrent zijn handicap, maar organisatorisch is het voor de provinciale afdelingen niet haalbaar om in individuele gevallen af te wijken van de standaard omslagen (met het VAPH-logo). Het antwoord op de klacht werd wel in een blanco enveloppe verzonden (die omwille van afspraken met de post echter wel van een naamstempel van het VAPH werd voorzien).

De andere klachten waren divers van aard.¹

¹ Een mail aan de communicatiedienst werd niet beantwoord? Uit onderzoek bleek dat de mails zich gekruist hadden. Eén klacht handelde over klantvriendelijkheid van een bepaalde dienst. Na het onderzoek was het niet uit te maken wie de klager aan de lijn had gehad. Het hoofd van de dienst heeft de vragen van betrokkene uiteindelijk beantwoord.

3.5. Klachten betreffende voorzieningen en diensten (5)

Vijf van de ontvankelijke klachten die werden ingediend in 2010 waren klachten tegen een dienst of een voorziening. Zoals eerder vermeld, ontving de klachtendienst ook zeventien onontvankelijke klachten tegen voorzieningen.

Drie klagers wensten via de klachtendienst hun ontslag uit de voorziening aan te kaarten. In de drie gevallen wees het klachtenonderzoek echter uit dat de voorziening juridisch correct had gehandeld en diende de klager de voorziening te verlaten.

De twee andere klachten hadden betrekking op grensoverschrijdend gedrag. Bij één klacht ging het over seksueel misbruik van een gebruiker ten opzichte van een andere gebruiker, een andere klacht handelde over psychische mishandeling door de begeleiding. Beide klachten werden onderzocht door Zorginspectie. Bij de ene klacht formuleerde de Zorginspectie verschillende aanbevelingen naar de voorziening toe, bij de andere klacht stelde de Zorginspectie de voorziening grotendeels in het gelijk.

3.6. Klachten betreffende PAB (5)

Er waren in 2010 twee personen die klacht indienden omdat ze volgens de PAB-prioriteitenregels, zoals vastgesteld door de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, wel tot de prioritaire groep voor het PAB behoorden, maar alsnog geen PAB ontvingen. Na onderzoek bleek dat deze personen conform de regelgeving inderdaad recht hadden op een PAB, maar door het tekort aan middelen nog geen PAB hadden toegekend gekregen. Betrokkenen stonden wel vrij vooraan de ‘PAB-wachtlijst’ en zullen pas kunnen starten met een PAB als hen een budget wordt toegekend.

De drie overige klachten die betrekking hadden op PAB, zijn niet onder één noemer te duiden. Zo bijvoorbeeld vond een PAB-er dat de PAB-voorschotten te laat gestort worden. Na onderzoek bleek dat in de regelgeving niets is opgenomen rond de datum waarop de voorschotten moeten worden uitbetaald. Omwille van administratieve en praktische redenen, werd beslist om de voorschotten op het PAB-budget rond de 15^{de} van de maand van ieder beginnend kwartaal uit te betalen.

Een ander voorbeeld is een moeder die het PAB van haar dochter had stopgezet omdat haar dochter naar een internaat zou gaan. Na enige tijd wou ze haar dochter uit het internaat halen en haar opnieuw thuis, met een PAB, opvangen. Dit was echter niet mogelijk: personen die reeds een PAB hebben gehad, maar dit hebben stopgezet, dienen de aanvraagprocedure opnieuw te doorlopen op het moment dat zij een nieuwe vraag voor PAB stellen. Omdat de moeder hier niet akkoord mee ging, diende ze een klacht in. De klachtendienst kon echter slechts verwijzen naar de regelgeving. Bovendien worden de PAB-budgethouders verondersteld hiervan op de hoogte te zijn, want dit staat duidelijk vermeld in de ‘Richtlijnen voor de budgethouders’.

Tot slot was er een budgethouder die klacht indiende omdat de PAB-cel zijn PAB niet wou ‘schorsen’. Hij wenste dit te doen, om alzo in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming van de Vlaamse zorgverzekering. (PAB en de tegemoetkoming van de Vlaamse Zorgverzekering zijn immers niet combineerbaar.) Een schorsing van een PAB is echter niet mogelijk. Na

onderzoek bleek dat betrokkene eigenlijk geen gebruik maakte van zijn PAB. Na een inspectie vanuit het Agentschap Zorginspectie werd beslist om de PAB-budgethouder toch te schrappen. Daardoor had die voortaan wel recht op de tegemoetkoming van de Vlaamse Zorgverzekering.

3.7. Andere klachten (8)

In de rubriek ‘andere’ werden vier klachten betreffende de zorgverzekering, en drie klachten betreffende de wettelijke subrogatie ondergebracht. De laatste klacht betrof een klacht die werd ingediend door een Multidisciplinair Team (MDT). Dit MDT vroeg het standpunt van het VAPH rond de aanvragen van tegemoetkomingen voor meubilair voor in de persoonlijke slaapkamer in een voorziening.

Klachten betreffende de zorgverzekering

De zorgverzekering geeft een forfaitaire vergoeding per maand voor de niet-medische kosten van mantelzorg en thuiszorg. (Mantelzorg is de hulp die familie of vrienden aan een zorgbehoevende bieden.) Er is echter een cumulatiebepanking van tenlastenemingen met het verblijf in een residentiële voorziening erkend door het VAPH. Het VAPH dient daarom aan het Vlaams Zorgfonds door te geven wie in een residentiële voorziening verblijft. Het VAPH baseert zich hiervoor zelf op de gegevens die ze ontvangt van de voorzieningen.

Vier klachten hadden betrekking op die gegevensoverdracht tussen het VAPH en het Vlaams Zorgfonds. Het ging meer bepaald over personen die vermoedden dat ze recht hadden op (een hogere) tegemoetkoming van de zorgverzekering, maar deze door een foute gegevensoverdracht omtrent hun verblijf in een voorziening, niet gekregen hadden. In twee gevallen diende een rechtzetting te gebeuren, bij de andere twee konden geen fouten worden vastgesteld.

Klachten betreffende wettelijke subrogatie

Het VAPH mag geen hulp betalen aan de persoon met een handicap als die voor dezelfde schade al een vergoeding kreeg van iemand anders, zoals een verzekeringsmaatschappij of fonds. Naar dit principe wordt gerefereerd als het ‘cumulverbod’ of de ‘wettelijke subrogatie’.

In de loop van 2010 ontving de klachtendienst drie klachten die te maken hadden met de toepassing van dit principe.

Een klager ging niet akkoord met de wijze waarop het cumulverbod werd toegepast in zijn dossier. De klachtendienst overlegde hierrond met de juridische dienst. De oorspronkelijke interpretatie van de wettelijke subrogatie regeling in dit dossier bleef echter behouden.

Dan was er ook iemand die klacht indiende omdat de aanvraag van een hulpmiddel erg lang duurde. Uit het onderzoek bleek dat de vertraging te wijten was aan een administratieve achterstand in de behandeling van dergelijke dossiers. De aanvraag werd ondertussen wel behandeld.

Tot slot was er een persoon die recht heeft op een PAB, maar tevens onder de ‘wettelijke subrogatie regeling’ valt. Hij klaagde de onduidelijke en laattijdige communicatie omtrent zijn dossier aan. Na het klachtenonderzoek werd de klager slechts gedeeltelijk in het gelijk gesteld.

Klacht betreffende aanvragen meubilair voor in voorzieningen

Een MDT wenste een probleem te signaleren en vroeg het standpunt van het VAPH. Meer bepaald signaleerde zij een trend die zich voordoet bij de voorzieningen van het VAPH. Steeds vaker wordt de persoon met een handicap of zijn gezin gevraagd de persoonlijke slaapkamer te voorzien van het nodige meubilair. Vanuit de tehuizen voor niet-werkenden wordt soms gevraagd een verzorgingsbed mee te brengen. De voorzieningen verwijzen in deze gevallen de

persoon met een handicap of zijn gezin naar een multidisciplinair team (MDT) door, met de boodschap dat de aankoop van een verzorgingsbed door het VAPH kan vergoed worden. Daar een verzorgingsbed voor in de voorziening bij het VAPH niet in aanmerking komt voor een tegemoetkoming, krijgt het MDT de taak deze harde boodschap aan de persoon met een handicap of zijn gezin mee te delen. Sommige mensen staan erop alsnog de aanvraag op te starten en houden vast aan de ‘belofte’ van de voorziening.

De klachtendienst heeft dit probleem aangekaart bij de bevoegde afdelingen (zie verder 4.5. Aandacht voor aanvragen meubilair voor in voorzieningen).

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

De klachtendienst heeft in de loop van 2010 verschillende aanbevelingen gedaan naar aanleiding van klachten.

4.1. Communicatie rond aanvraagprocedure ‘tweede en volgende’ aanvragen van hulpmiddelen

De klachtendienst kreeg kennis van een potentiële klacht. Die sloeg op een gebrekkige communicatie rond de aanvraagprocedure voor hulpmiddelen. Een cliënt had met name eerst een goedkeuring gekregen voor de onderhoud- en herstellingskosten van zijn rolstoel. Voor het VAPH is dat een goedkeuring van een eerste hulpmiddel. Aan de cliënt werd dat echter niet expliciet meegedeeld. Dat was immers een automatische goedkeuring, als gevolg van de goedkeuring van het RIZIV voor de rolstoel zelf. Later diende de cliënt op eigen initiatief een factuur in voor een ander hulpmiddel. Daarbij wist de cliënt niet dat dat door het VAPH beschouwd werd als een tweede aanvraag voor een hulpmiddel en dat er bijgevolg, voor de indiening van de factuur, eerst een aanvraag voor dat tweede hulpmiddel had moeten ingediend worden. Op de beslissingsbrieven van het VAPH voor de toekenning van een tegemoetkoming voor hulpmiddelen werd tot nu toe geen melding gemaakt van de timing voor de indiening van aanvraag en factuur. De klachtendienst richtte terzake een aanbevelingsnota tot de betrokken afdeling en die beloofde het nodige te doen opdat voortaan op de beslissingsbrieven die timing wel vermeld zou worden. Uiteraard staat de volgorde van indiening van aanvragen en facturen wel uitvoering beschreven; zowel in de brochures als op de website van het VAPH.

4.2. Informeren over het aanvullend recht op het gratis abonnement bij De Lijn

Een moeder had klacht ingediend omdat ze niet op voorhand geïnformeerd werd over het feit dat haar kind een gratis abonnement van De Lijn zou ontvangen, van zodra het bij het VAPH werd ingeschreven (zie eerder: 3.1. Klachten betreffende inschrijving en aanvraag). Dit werd ook door een andere ouder ‘gesignaleerd’ aan de klachtendienst (zie ‘Onontvankelijke klachten – Signalen en meldingen’).

Naar aanleiding van deze klacht en dit signaal, werd een nota opgemaakt waarin de aanbeveling wordt gedaan dat alle personen die de inschrijvingsprocedure bij het VAPH opstarten, op voorhand geïnformeerd worden over dit aanvullend recht. Deze nota werd bezorgd aan de bevoegde dienst. Voortaan zal hieromtrent een passage worden opgenomen in het vernieuwde

formulier 'aanvraag tot inschrijving en bijstand'. Dit formulier moeten alle personen bij een eerste aanvraag ondertekend bezorgen aan het VAPH.

4.3. Elektronische registratie facturen

In 2010 had iemand geklaagd over de lange wachttijd bij de terugbetaling van de facturen. Tijdens het onderzoek bleek dat betrokkene de factuur samen met zijn aanvraagdocumenten had ingediend. De provinciale afdeling had de aanvraag behandeld en betrokkene had een goedkeuring gekregen. Helaas was er iets misgelopen bij de elektronische registratie van het dossier. Bij het registreren van de post werd de factuur voor het betreffende hulpmiddel samen met de offerte onder één noemer geplaatst, namelijk 'offerte'. Hierdoor was in het elektronisch dossier niet duidelijk dat er naast een offerte eveneens een factuur was binnengekomen.

Sinds januari 2010 zijn de provinciale afdelingen van het VAPH overgeschakeld op papierarm werken. Concreet betekent dit dat alle 'papieren dossiers' van de personen met een handicap die bij het VAPH werd ingeschreven, werden ingescand en voortaan alleen elektronisch te raadplegen zijn. Ook alle nieuwe documenten worden ingescand en bij het betreffende elektronische dossier gevoegd. Dit papierarm werken brengt uiteraard een aanpassing van de werkwijze met zich mee. Omdat de gegevens enkel nog digitaal te raadplegen zijn, is een goede en duidelijke registratie en benaming van de binnengekomen post erg belangrijk. Vooral bij de dossiers waarbij het inzenden van de facturen de beslissing voorafging, moet er duidelijk blijken dat er reeds facturen in het dossier aanwezig zijn.

Naar aanleiding van bovenvermelde klacht, nam de klachtendienst contact op met de bevoegde dienst met de uitdrukkelijke vraag om dit probleem te bespreken op één van de 'opvolgvergaderingen rond de papierarme administratie'. Er werd gevraagd om samen met de medewerkers van de provinciale afdelingen te zoeken naar een eenduidig en eenvoudig registratiesysteem.

4.4. Belang van correcte informatieverstrekking door commissieleden

Naar aanleiding van een klacht was gebleken dat een lid van een commissie een fout advies had gegeven betreffende de aanvraagprocedure voor een bepaald hulpmiddel (zie eerder: 3.4. Klachten betreffende de communicatie van het VAPH). De klachtendienst heeft dit probleem gesignaleerd aan de bevoegde commissie, zodat dergelijke situaties in de toekomst kunnen vermeden worden.

4.5. Aandacht voor aanvragen meubilair voor in voorzieningen

Een MDT signaleerde een probleem betreffende de aanvragen van personen met een handicap voor meubilair voor in hun persoonlijke slaapkamer in een voorziening en vroeg hieromtrent het standpunt van het VAPH. Zoals vermeld, heeft de klachtendienst dit probleem gesignaleerd aan de bevoegde afdelingen. Deze waren reeds op de hoogte van deze trend. In een gezamenlijk overleg eind 2010 werd er een nieuwe regeling betreffende het meubilair in voorzieningen uitgewerkt. Deze regeling zal normaal gezien in de loop van 2011 in regelgeving worden gegoten. De voorzieningen en de MDT's zullen hier ten gepaste tijde over geïnformeerd worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Het elektronisch klachtenregister van de klachtendienst werd in de loop van 2010 aangepast om de registratie en rapportering voortaan nog vlotter te laten verlopen.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Zorgfonds

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	24

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	24
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	16

Aantal onontvankelijke klachten:	11
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	4
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	6
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	13
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	
	ongegrond:	8

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	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 naar aanleiding van de betaling van de jaarlijkse ledenbijdrage:

- 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)

Klachten met betrekking tot de administratieve geldboete:

- het aantal gegronde (3)/deels gegronde/ongegronde klachten (8);
- het aantal opgeloste (3) /deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: niet-correcte beslissing (2), te lange behandeltermijn (1)

Klacht in verband met beslissing op bezwaar tegen de beslissing van de zorgkas:

- het aantal gegronde (1)/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste (1)/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: informatie ontoereikend (1)

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Elf van de dertien ontvankelijke klachten zijn klachten rond de administratieve geldboete die opgelegd wordt door het Vlaams Zorgfonds.

Het merendeel van deze klachten is ingediend naar aanleiding van het opvragen van verschuldigde geldboete en eventuele bijdragen door de gerechtsdeurwaarder. Personen die de administratieve geldboete opgelopen hebben en die deze niet tijdig betaald hebben aan het Vlaams Zorgfonds, ontvangen een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder. Ook personen die na een negatieve beslissing op hun bezwaar tegen de geldboete nog een bedrag verschuldigd zijn aan het Vlaams Zorgfonds, krijgen een aanmaning toegestuurd.

Bezwaren die worden ingediend na de maning, dwangbevel of beslag bij de gerechtsdeurwaarder, zijn in principe onontvankelijk omdat het bezwaar laattijdig wordt ingediend. Slechts een beperkt aantal bezwaarredenen komt hierna nog in aanmerking om het dossier recht te zetten. De argumenten die aangehaald worden in de ingediende klachten, kunnen echter niet in aanmerking genomen worden om de geldboete en eventueel verschuldigde bijdragen kwijt te schelden. Eén klacht betreft de ledenbijdragen die naast de geldboete opgevraagd zijn door de gerechtsdeurwaarder. Deze bijdragen werden door de betrokkene echter reeds betaald aan de zorgkas. Deze klacht is bijgevolg gegrond en is inmiddels opgelost.

Hiernaast heeft het Zorgfonds twee ontvankelijke klachten ontvangen naar aanleiding van een bezwaar dat ingediend werd tegen de geldboete. Beide klachten zijn gegrond en opgelost.

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?

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.

In 2010 is er een nieuwe procedure ingevoerd voor het opleggen van een administratieve geldboete.

In deze nieuwe procedure stuurt de zorgkas, alvorens een administratieve geldboete op te leggen, een aangetekende brief, 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 hebben voor de eerste maal een aangetekend schrijven verstuurd in het voorjaar van 2010. Deze procedure wordt voortgezet in 2011.

Objectivering inschaling

De Vlaamse Ombudsdienst heeft eind 2010 volgende aanbeveling geformuleerd: de Vlaamse Regering moet de rechtszekerheid voor de tegemoetkoming door de Vlaamse zorgverzekering garanderen door de inschaling verder te objectiveren. Het Vlaams Zorgfonds moet afdoende kwaliteitscontroles uitvoeren op de behandeling van de bezwaarschriften over de inschaling en op de inspecties van het controleorgaan Mediwe.

I. Situering

Het probleem dat de ombudsdienst aanhaalt, heeft enkel betrekking op de tenlastenemingen mantel – en thuiszorg, niet op de tenlastenemingen residentiële zorg. Volgende attesten geven recht op een tenlasteneming mantel- en thuiszorg:

- minstens de score 35 op de BEL-profielschaal van de gezinszorg;
- minstens de score B op de Katzschaal in de thuisverpleging;
- minstens de score 15 op schaal integratietegemoetkoming en tegemoetkoming hulp aan bejaarden
- bijkomende kinderbijslag; op basis van minstens 66% handicap en minstens 7 punten met betrekking tot de graad van zelfredzaamheid uit hoofde van het kind
- bijkomende kinderbijslag op basis van minstens 18 punten op de medisch sociale schaal
- minstens core C op de evaluatieschaal tot staving van de aanvraag om tegemoetkoming in een verzorgingsinrichting

Vooraf de attestering op basis van de BEL-schaal wordt in een aantal gevallen betwist. De BEL-schaal werd ook niet geconcipieerd met het oog op het verstrekken van tenlastenemingen.

De schaal werd ontwikkeld binnen de diensten gezinszorg met het oog op het verlenen van passende zorg aan de gebruiker. Voor de zorgverzekering kan de BEL-schaal echter geen 100% sluitende resultaten garanderen.

Op dit ogenblik is er echter geen alternatief voorhanden, dat de BEL-schaal zo maar kan vervangen. Hoewel de mogelijkheid wel onderzocht wordt (bv. BELRAI).

II. Voorstel van maatregelen

Het komt er dus op aan om flankerende maatregelen te nemen om de objectiviteit en de uniformiteit bij het hanteren van de BEL-schaal te maximaliseren. Daar zijn al stappen voor ondernomen. Hieronder volgt een overzicht.

A. Behandeling bezwaarschriften

Het secretariaat van de bezwaarcommissie verzamelt alle elementen van het dossier. Hierbij worden per item op de BEL-schaal de argumenten van alle betrokken partijen (de indicatiesteller, de zorgbehoevende of de vertegenwoordiger) samengebracht. Ontbrekende informatie wordt opgevraagd. De dossierbehandelaar formuleert op basis daarvan een vooradvies.

De bezwaarcommissie overloopt elk item, en de toelichtingen tijdens het hoorrecht worden genoteerd. Vervolgens wordt aan de hand van al deze elementen een advies geformuleerd ten behoeve van de leidend ambtenaar van de zorgverzekering. Daarna volgt nog een controle door het secretariaat van de bezwaarcommissie zorgverzekering.

Tenslotte neemt de leidend ambtenaar een beslissing en wordt de zorgbehoevende of zijn/haar vertegenwoordiger hiervan met een aangetekende brief in kennis gesteld. Daarna wordt de betrokkene en zorgkas in kennis gesteld van de beslissing na bezwaar. Het Vlaams Zorgfonds meent dat hiermee voldaan is aan de aanbeveling van de ombudsdienst.

B. Inschaling

BEL-forum

Er is een werkgroep opgericht rond de indicatiestellingen die uitgevoerd worden in het kader van de zorgverzekering. Dit BEL-forum is samengesteld uit vertegenwoordigers van het Vlaams Zorgfonds, het controle-orgaan Mediwe, de bezwaarcommissie en de gemachtigde indicatiestellers van de diensten maatschappelijk werk, de diensten gezinszorg en de OCMW's.

Het BEL-forum 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 de gelijke behandeling voor de tegemoetkoming van de Vlaamse Zorgverzekering te bevorderen. Ook in 2009 en 2010 kwam het BEL-forum periodiek bijeen.

Cases

Op initiatief van het forum zijn ondertussen twee indicatiestellingen verfilmd, waarbij het scenario uitgeschreven werd door het forum. De twee verfilmde cases zijn vervolgens gescoord door het forum. De DVD's zijn met een handleiding bezorgd aan de indicatiestellers, het controleorgaan en de bezwaarcommissie. Deze werkwijze biedt het voordeel dat iedereen dezelfde indicatiestellingen te zien krijgt en dat de persoonlijke score kan vergeleken worden met de modelscore.

Vragen en antwoorden

Vragen en antwoorden van indicatiestellers over de BEL-schaal zijn gebundeld. Momenteel ligt dit document ter validatie voor. Daarna wordt dit document verspreid worden onder de gemachtigde indicatiestellers.

Maatregelen indicatiestellers

Momenteel wordt een overleg met de verantwoordelijken van de gemachtigde indicatiestellers voorbereid. De basis voor het overleg is een nota waarin een aantal voorstellen geformuleerd worden, die de kwaliteit van de indicatiestellingen moeten bevorderen. In dit stadium van het overleg is het echter te vroeg om al concrete maatregelen te benoemen.

C. Controleorgaan

In overleg met het controleorgaan Mediwe werd een aantal stappen ondernomen om de kwaliteit van de controles van Mediwe te optimaliseren.

Er is onder meer werk gemaakt van de aanstelling van een controleur-coach. Ook wordt er jaarlijks een aantal gezamenlijke controles van controleurs met de controleur-coach uitgevoerd. Verder wordt een aantal gezamenlijke indicatiestellingen met gemachtigde indicatiestellers uitgevoerd. Daarbij worden achteraf de verschillen in de scores besproken en desgevallend voor bespreking voorgelegd op het BEL-forum.

Ten slotte kan ik nog meedelen dat het Vlaams Zorgfonds een permanente bevraging organiseert bij gecontroleerde personen om de kwaliteit van bepaalde aspecten van de indicatiestelling te monitoren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010
over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Zorgkas

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	11

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:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** 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:	
	fax:	
	bezoek:	

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

Gezien het beperkt aantal klachten is een opdeling in categorieën niet mogelijk.

Een burger is niet tevreden omdat de Vlaamse Zorgkas in 2010 voor het eerst een aantal jaren achterstallige bijdragen opvraagt.

Een andere burger is niet tevreden over de telefonische dienstverlening.

We ontvingen ook een klacht over een burger die foutieve informatie in zijn brief las.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het aantal klachten is dit jaar verder gedaald. De Vlaamse Zorgkas hecht veel belang aan een goede dienstverlening en klantvriendelijke aanpak. Dit resulteert in een merkbare daling van de klachten.

We ontvingen dit jaar ook geen klachten over dubbele aansluitingen. De grote aandacht die aan deze dossiers werd besteed, heeft resultaat opgebracht.

De Vlaamse Zorgkas heeft in 2010 bij een groep burgers voor het eerst achterstallige bijdragen opgevraagd. Dit ging om een moeilijke doelgroep die voordien bij een andere zorgkas had betaald. Bij de andere zorgkas werd het lidmaatschap om diverse redenen stopgezet.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De Vlaamse Zorgkas heeft de opdracht om burgers die bij geen zorgkas zijn aangesloten, ambtshalve aan te sluiten. Daaronder vallen ook burgers waarvan het lidmaatschap bij andere zorgkassen werd stopgezet. De Vlaamse Zorgkas streeft ernaar om het innen van achterstallige bijdagen zo veel mogelijk te beperken en burgers zo snel als mogelijk aan te schrijven, onder andere door het sneller achterhalen van ambtshalve aan te sluiten burgers.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media

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:	5,5

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:	
	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:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Er zijn geen ontvankelijke klachten binnengelopen in 2010 bij het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

Het ministerie omvat volgende entiteiten:

- Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
- Kunsten en Erfgoed
- Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen
- Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

De klager klaagde over een aantal zaken die niet goed zijn in bepaalde musea: toegankelijkheid (vooral via trappen), te kleine tekst op bordjes bij schilderijen, luisterapparaten, (te dure) catalogi, begeleiding bij het bezoek, openingsuren.

Deze klacht is onontvankelijk omdat ze gericht is tegen externen, nl. verschillende musea. De klager dient zich te richten tot de musea zelf. In de brief naar de klager is opgenomen dat de suggesties zullen worden doorgegeven aan de Vlaamse museumvereniging om extra aandacht te vragen aan de musea die er deel van uitmaken. De suggesties zijn ook doorgegeven aan het agentschap waar de erkenning en subsidiëring van musea wordt opgevolgd om in besprekingen mee te nemen.

Kunsten en Erfgoed

De klacht betrof de werking van het Kasteel van Gaasbeek. Het Kasteel van Gaasbeek heeft echter een autonome werking, maar is een buitendienst van het agentschap. Bijgevolg diende de klacht gericht te worden naar het Kasteel van Gaasbeek zelf.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 van het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media nemen de klachten die ze ontvangen ter harte en proberen deze zo goed mogelijk op te lossen. Ze proberen ook steeds conclusies te trekken uit deze klachten en de dienstverlening naar de klant/de burger op basis daarvan te verbeteren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Voor 2010 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
2010**



**Arenberggebouw
Arenbergstraat 5
1000 Brussel**

KLACHTRAPPORT 2010

1. KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten - 2010	31
Aantal dagen tussen ontvangst van de klacht en versturen van het antwoord	
aantal klachten tussen 0 - 45 dagen	31
gemiddelde	9
Aantal onontvankelijke klachten	5
Reden van onontvankelijkheid	
al eerder klacht ingediend	2
beleid en regelgeving	3
Aantal ontvankelijke klachten	26
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	14
deels gegrond	3
ongegrond	9
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de mate van oplossing	
opgelost	14
deels opgelost	3
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
onheuse bejegening	15
andere	2

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

Bomen en struiken langs de domeingrens van een Bloso-centrum groeien tot ver over de omheining. Hierdoor kan de stad de groenstroken langs de straten niet meer onderhouden.

Maatregel: de centrumverantwoordelijke meldt dat met het snoeien is begonnen en dat de meest dringende stroken eerst zullen aangepakt worden.

KLACHT 2

Een saunagebruiker klaagt aan dat er twee dagen worden gereserveerd waarop de sauna enkel in badpak mag worden gebruikt. Dit is volgens hem tegen de regels van de kunst van het saunagebruik.

Bloso biedt deze mogelijkheid echter aan om de instapdrempel, die er toch nog altijd is tegenover sauna's, zo laag mogelijk te houden. Het is de bedoeling dat deze gebruikers na een tijdje ook op de andere dagen gebruik zullen maken van de sauna.

KLACHT 3

Volgens een saunagebruiker is de aangename sfeer die vroeger in de sauna heerste helemaal veranderd. Er is veel lawaai, de kleedkamers worden soms vuil achtergelaten, en zijn soms, zeker voor een sauna, onhygiënisch. Bovendien werden zijn dure sportsandalen gestolen.

Maatregel: de sauna is duidelijk slachtoffer van zijn eigen succes. Met de verantwoordelijken voor de sauna wordt een nieuwe aanpak uitgewerkt om het verhoogde saunabezoek te stroomlijnen en de ongemakken weg te werken. De diefstal van de sandalen kan niet worden opgelost.

KLACHT 4

De buitentuin van de sauna ligt er onverzorgd bij: tegels liggen los, de tuin staat vol onkruid, overal liggen bladeren, afvoerputjes zijn verstopt.

Maatregel: de werken aan de tegels duren te lang. Hierover zal de aannemer worden aangesproken. Voor het onderhoud van de buitentuin is het Bloso-personeel verantwoordelijk. Zij krijgen de opdracht de buitentuin op te ruimen en terug in orde te brengen.

KLACHT 5

Een trainer klaagt aan dat hij onvoldoende informatie vindt over de beschikbaarheid van de topsporthal. Hij beweert dat hij een ganse week heeft gebeld op de nummers die op de website staan vermeld, zonder resultaat. Hij heeft ook een e-mail verstuurd, eveneens zonder resultaat. Hij vraagt zich af waarom op de website van de topsporthal niet wordt vermeld wanneer deze, door de organisatie van grote evenementen, niet beschikbaar zal zijn.

Volgens de manager van de topsporthal was hij wel degelijk de ganse week bereikbaar op de nummers die op de website staan. De e-mail bevatte zoveel spam dat hij niet door de spamfilter is geraakt.

Maatregel: de website van de topsporthal wordt vernieuwd. Hierdoor zal het mogelijk zijn om meer en meer gerichte informatie op de website te plaatsen. De dagen dat de

topsporthal niet beschikbaar zal zijn door de organisatie van sportevenementen zullen in de toekomst worden vermeld.

KLACHT 6

Een klacht van een BMX-rijder omdat hij niet toegelaten werd op het BMX-circuit. Het circuit werd die dag afgehuurd door de Stichting Vlaamse Schoolsport. De man beweerde nochtans dat hij de website had geraadpleegd en dat het circuit vrij was. Dit klopt niet. Op de site van het circuit stond wel degelijk dat het circuit bezet was. Het reglement bepaalt dan dat het de verantwoordelijkheid is van de organisatie die het circuit afhuurt, wie al dan niet op het circuit wordt toegelaten. Bloso kan in deze niets worden verweten.

KLACHT 7

Een minivoetbalploeg maakt zijn beklag omdat de vloer van de sporthal telkens weer vuil en glad is door gemorst talkpoeder. De turnclub die vlak voor hen de sporthal gebruikt, ruimt niet op.

Maatregel: de turnclub wordt aangemaand de sporthal op te ruimen na hun training. De zaalwachter wordt hiervan op de hoogte gebracht en zal extra toezicht houden.

KLACHT 8

Een klacht van een gebruiker van de wielerpiste: hun fietsen werden, na hun fietssessie door de verantwoordelijke van de wielerpiste weggehaald.

Dit is een ongegronde klacht: het reglement bepaalt dat de fietsen onmiddellijk na de fietssessie bij de mecaniciens van de piste worden binnengebracht en niet na het douchen. Enkel op die manier kan alles tijdig worden opgeruimd.

KLACHT 9

KLACHT 10

Een klacht van een bezoeker aan een Bloso-centrum: er is geen parkeerplaats voor gehandicapten voorzien en het sanitair voor gehandicapten is gesloten en niet bruikbaar omdat er allerlei materiaal in werd gezet.

Maatregel: de verkeersborden voor de parkeerplaats voor gehandicapten werden aangevraagd en het sanitair voor gehandicapten werd opgeruimd. Het sanitair mag niet meer worden gebruikt als stapelplaats.

KLACHT 11

Een gezin met drie kinderen komt schaatsen maar krijgt, op vertoon van een lidkaart van de Gezinsbond geen korting.

Het reglement van de schaatsbaan bepaalt echter dat dit enkel kan op vertoon van het attest 'samenstelling van het gezin'. Dit wordt duidelijk gecommuniceerd aan de kassa. Een lidkaart van de Gezinsbond is niet geldig omdat ook gezinnen met minder dan drie kinderen lid kunnen worden van de Gezinsbond.

KLACHT 12

Een Bloso-zeilcentrum ontvangt een klacht omdat een monitor tijdens een sportkamp de kinderen onvoldoende had begeleid en te weinig aandacht voor hen had.

Deze klacht kan niet meer worden hersteld, het sportkamp is voorbij. Indien de betrokken lesgever zich volgend seizoen opnieuw als lesgever aanbiedt, dan zal deze klacht met hem worden besproken door de centrumverantwoordelijke. Er zal extra controle zijn en wanneer dit nogmaals voorvalt, dan zal hij niet meer als lesgever worden aangesteld.

KLACHT 13

Een gebruiker van een Bloso-zwembad klaagt volgende feiten aan:

- 1/3 van het zwembad wordt plots voorbehouden voor een groep kinderen
- zijn kinderen kregen geen materiaal om in het instructiebad mee te spelen
- de cafetaria is te vroeg gesloten.

Deze klacht wordt als ongegrond beschouwd:

- de groep kinderen waarvoor een gedeelte van het zwembad werd voorbehouden waren deelnemers aan een Bloso-sportkamp. Voor Bloso zijn dit prioritaire gebruikers van de sportinfrastructuur van het Bloso-centrum
- omwille van de veiligheid, en dit afhankelijk van de drukte in het zwembad, zijn het de redders die bepalen of er al dan niet speelmateriaal mag worden gebruikt
- het probleem met de cafetaria ligt bij de concessiehouder. Hoewel Bloso hierin niets te zeggen heeft, werd het probleem al besproken.

KLACHT 14

Een klacht van een leraar: de redders van het Bloso-zwembad zouden te laat ingegrepen hebben bij een noodgeval dat zich met één van zijn leerlingen voordeed.

Maatregel: de redders moeten zich strikt houden aan een toezichtsplan. Het voorval wordt zeker met de redders besproken en er zullen de nodige bijstellingen gebeuren.

KLACHT 15

In een Bloso-zwembad wordt om interne redenen de wekelijkse sluitingsdag veranderd. Dit leidt tot een klacht van een klant omdat zij net voor de bekendmaking van de verandering een abonnement had gekocht. Zij is echter enkel vrij op de nieuwe sluitingsdag.

Maatregel: het abonnement werd terugbetaald.

KLACHT 16

Ondanks de verplichting douchen veel zwemmers in een Bloso-zwembad niet voor ze in het water gaan. Dit wordt aangeklaagd.

Maatregel: douchen voor het zwemmen is verplicht. De redders zullen hierop nauwer toezien. Dit wordt eveneens meegedeeld aan alle sportclubs die het zwembad gebruiken.

KLACHT 17

Bij een bezoek aan de Bloso-sauna wordt een kortingbon geweigerd. Hierop volgt een klacht.

De kortingbon kan, volgens het reglement van de sauna, niet worden gebruikt in combinatie met een beurtenkaart, die reeds korting inhoudt. Meerdere kortingen combineren is niet toegestaan.

KLACHT 18

Door een technische storing werd een Bloso-zwembad gesloten. Dat dit nergens werd gecommuniceerd wordt aangeklaagd.

Maatregel: bij een volgende technische storing wordt dit onmiddellijk op de website van het Bloso-centrum gezet en wordt een e-mail verstuurd naar het klantenbestand van het zwembad.

KLACHT 19

De Voetbalfederatie Vlaanderen beslist om een voetbalclub geen subsidie toe te kennen in het kader van de facultatieve opdracht 'Jeugdsport'.

De Voetbalfederatie Vlaanderen heeft een project ingediend conform de decretale bepalingen. Het project werd aanvaard door de door de minister samengestelde commissie, die verantwoordelijk is voor de evaluatie van de jeugdsportprojecten. In het

reglement van het betreffende project worden de voorwaarden waaraan de clubs moeten voldoen om in aanmerking te komen voor subsidies duidelijk omschreven. Om in aanmerking te komen moeten de clubs onder andere beschikken over een 'volwaardige jeugdwerking'. Wat hieronder wordt verstaan wordt in het reglement eveneens duidelijk omschreven.

Bloso volgt de beslissing van de Voetbalfederatie Vlaanderen en verwijst hiervoor naar het reglement. Bloso kan niet afwijken van de reglementaire bepalingen.

De klacht wordt als ongegrond beschouwd, omdat de Voetbalfederatie Vlaanderen geen fout heeft begaan en bijgevolg Bloso niets kan verweten worden.

De Vlaamse Ombudsdienst bevestigt de kwalificatie 'ongegrond'.

KLACHT 20

Een klacht van een deelnemer aan het algemeen gedeelte Instructeur B van de Vlaamse Trainersschool: hij beweert dat voor het examen een vragenlijst moest worden ingestuurd en dat de VTS hem de verkeerde vragenlijst heeft bezorgd. Hierdoor is hij niet voor het examen geslaagd.

De klacht blijkt ongegrond: voor het examen voor het algemeen gedeelte wordt vooraf geen vragenlijst ter beschikking gesteld die voor het examen moet worden ingestudeerd. Dit is wel het geval voor de specifieke opleiding voetbal waaraan de klager deelneemt. Voor het algemeen gedeelte heeft hij dus de verkeerde leerstof ingestudeerd.

KLACHT 21

Een sportschutter dient een klacht in omdat zijn schietsportfederatie weigert zijn schutterslicentie te verlengen.

Na onderzoek blijkt echter dat hij niet voldoet aan het minimale aantal vereiste schietbeurten (twaalf per jaar) zoals het Besluit van de Vlaamse Regering van 1/6/2007 bepaalt. Op basis van deze reglementering wordt dus een verlenging van zijn schutterslicentie geweigerd en moet hij een nieuwe aanvraag indienen bij zijn schietsportfederatie.

KLACHT 22

Een lid van een wandelclub voelt zich onheus behandeld door de Raad van Bestuur van de Vlaamse Wandelfederatie en klaagt dit bij Bloso aan.

De klacht wordt als onontvankelijk beschouwd omdat het dossier reeds in 2008 werd behandeld. Sindsdien zijn er geen nieuwe elementen aan het dossier toegevoegd.

Door tussenkomst van Bloso werd de klacht toen besproken door de tuchtcommissie van de Vlaamse Wandelfederatie. Een voorgestelde minnelijke schikking tussen de klager en de Raad van Bestuur werd toen door de klager geweigerd. Hij is niet in beroep gegaan. De termijnen om in beroep te gaan zijn ondertussen verstreken.

Bloso heeft zijn rol van bemiddelaar vervuld en heeft niet de bevoegdheid om tussen te komen of om een uitspraak te doen over persoonlijke conflicten binnen een sportfederatie.

KLACHT 23a

Een bestuurslid van een Vlaamse roeiclub dient een klacht in omdat Waalse clubs bevoordeeld zijn bij het aankopen van boten: in Wallonië wordt de helft van het aankoopbedrag terugbetaald door Adeps, in Vlaanderen is dat niet het geval.

De klacht wordt als ongegrond aanzien omdat Bloso geen decretale basis heeft om sportmateriaal van sportclubs te subsidiëren. Volgens de decretale regelgeving kan Bloso enkel subsidies toekennen aan Vlaamse sportfederaties en niet aan sportclubs.

KLACHT 23b

In dezelfde klacht klaagt hij het gebrek aan investeringen in het Bloso-centrum Hazewinkel te Willebroek aan.

Ook deze klacht is ongegrond: Bloso kan hier niets worden verweten, gezien de zonevreemde inplanting van de gebouwen. Er is geen structurele renovatie van de gebouwen mogelijk, noch de oprichting van nieuwe gebouwen, omdat hiervoor geen stedenbouwkundige vergunning kan bekomen worden. Dit kan enkel wanneer het Ruimtelijk Uitvoeringsplan (RUP) wordt aangepast, en dat is niet de bevoegdheid van Bloso.

KLACHT 24

De moeder van een deelneemster aan een Bloso-sportkamp paardrijden klaagt aan dat, door het storende gedrag van andere deelnemers, haar dochter niets heeft bijgeleerd op het sportkamp.

Na onderzoek blijkt dat zij inderdaad was ingedeeld in een groep waarin enkele ruiters vaak ongehoorzaam waren en de groep stoorden, ondanks herhaalde tussenkomsten van de monitoren.

Maatregel: tegen deze deelnemers worden de gepaste maatregelen genomen.

KLACHT 25

Een klacht over honden die niet aan de leiband werden gehouden in een Bloso-centrum. Dit is inderdaad niet toegelaten.

Maatregel: de terreinwachters worden aangemaand om hier beter op te letten.

KLACHT 26

Er wordt een klacht ingediend over de organisatie van een cursus Trainer A, Algemeen Gedeelte, van de Vlaamse Trainersschool. Er worden allerlei problemen en onvolkomenheden aangeklaagd, onder meer problemen met cursusmateriaal dat te laat beschikbaar of verouderd was. Er waren ook problemen met de docenten (geen docent voor sommige vakken, voor andere vakken vergiste de docent zich van locatie) en misverstanden bij de examens.

Na onderzoek werden inderdaad verschillende onvolkomenheden en misverstanden vastgesteld bij de organisatie van deze cursus. Voor een bepaald vak was er inderdaad geen cursustekst, een ander vak kon niet doorgaan omdat er geen docent beschikbaar was.

De Vlaamse Ombudsdienst bevestigt de kwalificatie 'gegrond en niet herstelbaar'.

Maatregel: de klacht is gegrond en niet herstelbaar. VTS zal de nodige lessen trekken uit deze ervaringen om herhaling van de vastgestelde feiten te voorkomen. De cursusverantwoordelijken worden aangemaand hiervoor op te letten.

KLACHT 27

Bij de cursus hengelen van de Vlaamse Trainersschool werden verschillende data veranderd en het examen was onduidelijk. Dit wordt aangeklaagd door een deelnemer. Er zijn inderdaad enkele data gewijzigd door onvoorziene omstandigheden of door de onbeschikbaarheid van de docenten. Dit is altijd mogelijk bij de organisatie van een cursus. Tijdens de examens werden echter geen onregelmatigheden vastgesteld door de cursusverantwoordelijke.

KLACHT 28

Een voetbalclub dient in 2008 een aanvraag in voor een éénmalige projectsubsidie voor de kwaliteitsverbetering van de jeugdwerking veldvoetbal bij voetbalclubs. In september 2008 ontvangt de club een voorschot van 80%. In 2010 vordert de Vlaamse Trainersschool een gedeelte van dit voorschot terug. Bepaalde ingediende kosten

kwamen niet in aanmerking voor subsidiëring. De voetbalclub dient een klacht in:

- de samenstelling van het teruggevorderde bedrag werd niet toegelicht
- de club werd niet bijgestuurd of uitgenodigd om andere kosten voor te leggen
- de club heeft in dezelfde periode nog andere kosten gemaakt die konden voorgelegd worden toen bleek dat andere kosten niet werden aanvaard.

Enkel het gedeelte van de klacht dat slaat op het feit dat er geen detail is gegeven bij de samenstelling van het teruggevorderde bedrag is gegrond. In haar antwoord op de klacht heeft de VTS dat hersteld. Dit zal in alle toekomstige dossiers worden toegepast.

Voor het overige is de klacht ongegrond:

- een periode van zes maanden voor de beoordeling van subsidiedossiers is, ook volgens de Vlaamse Ombudsdienst, een redelijke termijn
- het subsidiereglement bakent de mogelijke subsidieposten duidelijk af en gaat uit van een strikte invulling en bepaling van de subsidiepost 'sportmateriaal'. Een droogkast en handdoeken werden door de club onder deze post ingediend. Wegens 'duidelijk geen sportmateriaal' werden deze kosten niet aanvaard en werden ze van het uitbetaalde voorschot teruggevorderd.

Om een objectieve en correcte beoordeling van de eindrapporten te garanderen, werden alle dossiers behandeld zoals ze werden aangeleverd binnen de vooropgestelde termijn, conform het subsidiereglement. Nieuwe toegezonden stukken werden bijgevolg niet aanvaard.

De Vlaamse Ombudsdienst bevestigt de kwalificatie 'deels gegrond en voldoende hersteld'.

KLACHT 29

Een lesgeefster dans vraagt of haar danstechnieken kunnen worden opgenomen in het programma van de Bloso-sportkampen. In 2009 gaf zij een proefles in het Bloso-centrum Herentals. Via de Vlaamse Ombudsman klaagt de lesgeefster 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.

Eenzelfde klacht werd ingediend in 2009 en werd door Bloso behandeld. De klacht is opgenomen in het Klachtrapport 2009 als 'Klacht 25'. In 2009 bleek, na onderzoek, dat de evaluatie van de proefles wel degelijk via e-mail aan de lesgeefster werd bezorgd. Deze evaluatie was negatief. Bovendien bleek toen dat deze lesgeefster een jaar lang bij zowat elke Bloso-afdeling heeft aangedrongen voor subsidiëring van haar dansproject (Sportpromotie, Subsidiëring, VTS, Bloso-centra). Meermaals werd haar duidelijk gemaakt dat Bloso, op basis van de geldende decretale wetgeving, haar dansproject niet kan subsidiëren en werd haar hierover de nodige informatie bezorgd.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontvangt Bloso dit jaar een identieke klacht met dezelfde eisen als in 2009. Er worden geen nieuwe elementen aan de klacht toegevoegd. De elementen van antwoord werden door Bloso aan de Vlaamse Ombudsdienst overgemaakt met het verzoek contact op te nemen met de klaagster. Dit om het al jaren aanslepende dossier eindelijk op te lossen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarop telefonisch met de klaagster contact opgenomen en heeft Bloso gemeld dat wat hen betreft het dossier gesloten is.

Voor de volledigheid: ondertussen is door de lesgeefster bij Bloso een identieke vraag tot samenwerking ingediend. Bloso heeft uiteraard beleefd geweigerd.

KLACHT 30

Een klacht over een turnclub uit Vlaams-Brabant: volgens de klager zou het hier gaan over een Franstalige club die subsidies ontvangt van de Gymnastiekfederatie Vlaanderen.

Na onderzoek bij de Gymnastiekfederatie Vlaanderen blijkt echter dat deze club, volledig conform de richtlijnen, alle communicatie, correspondentie en informatie in het Nederlands voert. De club neemt ook deel aan clinics en bijscholingen van de federatie en behaalde het IKGym-kwaliteitslabel. De audit hiervoor werd volledig in het Nederlands afgenomen. Op basis van deze gegevens wordt aangenomen dat het wel degelijk om een Vlaamse club gaat.

Wat betreft de aangeklaagde persoonlijke geschillen op clubniveau kan en mag Bloso niet tussenkomen.

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 2010 tientalle sportpromotionele acties en evenementen. In samenwerking met de Stichting Vlaamse Schoolsport werden onder andere de Gordel voor Scholen, de Vlaamse Veldloopweek voor Scholen, Sportprikkel en de Avonturentrophy voor Scholen georganiseerd. Samen met de gemeentelijke en provinciale sportdiensten en de sportdienst van de VGC werden onder andere 6 Doe-aan-Sportbeurzen georganiseerd, in elke provincie had er een Seniorensporddag plaats en werden zes Jeugd- en gezinssportevenementen georganiseerd. Voor de promotie van specifieke sporttakken wordt samengewerkt met de Vlaamse sportfederaties en dat resulteert jaarlijks in de organisatie van activiteiten zoals Dé Watersportdag, Sporttak in de Kijker, de Zomer Sportpromotietoer, het Vlaams Badmintonfestival en het Megabeachvolleyfestival.

Deze acties en evenementen telden in 2010 meer dan een half miljoen deelnemers.

Daarnaast zijn er nog de eigen Bloso-organisaties zoals De Gordel en de Sportdag voor Ambtenaren.

De 13 Bloso-centra zijn het ganse jaar door bezet met de Bloso-sportkampen, schoolsportdagen, stages, clubtrainingen en wedstrijden... en tellen meer dan 150.000 overnachtingen per jaar. De Vlaamse Trainersschool heeft in 2010 meer dan 29.000 inschrijvingen voor de opleidingscursussen verwerkt.

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 2010 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 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.

Het gaat ook dikwijls om meldingen, of om suggesties en voorstellen om de Bloso-acties en evenementen nog beter te organiseren.

4. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

Tot vorig jaar was het moeilijk om ad hoc informatie snel op de Bloso-website te zetten. Alle aanpassingen aan de Bloso-site moesten worden doorgegeven aan het Bloso-hoofdbestuur en werden daar ook uitgevoerd. Op deze manier was het haast onmogelijk om bijvoorbeeld de gebruikers van Bloso-sportinfrastructuur snel op de hoogte te brengen van veranderingen in openingsuren, bezettingen, technische defecten... Vanaf 2010 hebben alle Bloso-afdelingen op het hoofdbestuur en alle Bloso-

buitendiensten (waaronder de 13 Bloso-centra) toegang tot hun specifiek gedeelte van de Bloso-website. Zij zijn er zelf verantwoordelijk voor en kunnen hun eigen aanpassingen zelf uitvoeren. Op deze manier kunnen zij de gebruikers van hun sportinfrastructuur snel op de hoogte brengen.

Op de acties en evenementen die door de Afdeling Sportpromotie en Inspectie in 2010 werden georganiseerd, werd begonnen met een systematische bevraging van de deelnemers. Dit gebeurde aan de hand van gestandaardiseerde vragenlijsten. Deze bevraging resulteert in een evaluatie die wordt meegenomen naar de organisatie van de actie of het evenement in 2011.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Opera

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14

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

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:	9
	Geen belang:	
	Anoniem:	

	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

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

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

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

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

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

Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	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:	12
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

De klachten gingen enerzijds over een voorstelling die door een gedeelte van ons publiek niet werd gesmaakt (7 ongegronde), over het afschaffen van onze samenwerking met De Lijn (die door De Lijn zelf werd opgezegd) (2 ongegronde), over problemen i.v.m. de wachttijden en de service aan het bespreekbureau (4 ontvankelijk, van het type “te lange behandeltermijn”, “onheuse bejegening” of “onvoldoende bereikbaarheid”) en 1 in verband met het schenden van de privacy (respect voor de persoonlijke levenssfeer).

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De meeste klachten werden via brief of e-mail beantwoord, alleen in sommige klachten ivm de wachttijden en/of service van het bespreekbureau vonden we het eerder opportuun om de mensen op te bellen, wat ook duidelijk werd geapprecieerd. *

De klachten in verband met de inhoudelijke interpretatie van de voorstellingen, werden behandeld door onze dramaturgen, waarbij telkens omstandig werd uitgelegd waarom een regisseur bepaalde keuzes had 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?

Naar aanleiding van een aantal van de klachten organiseerden we onlangs een opleidingsdag rond klantvriendelijkheid en klantenontvangst voor de medewerkers van het bespreekbureau.

Ivm de inhoud van voorstellingen proberen we nu nog beter op voorhand een beeld te geven van wat mensen van een het concept van een voorstelling mogen verwachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Radio- en Televisie-organisatie (VRT-klantendienst)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3.072

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3.070
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	7 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	58
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	3
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	55
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	3.014
---------------------------------------	-------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2.372
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	641

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1.629
	deels opgelost:	106
	onopgelost:	638

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	579
Onheuse bejegening:	
Andere:	1.791

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	2.918
	telefoon:	67
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2.964
	via kabinet:	Geen
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld:	102
	andere kanalen:	Geen

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)



KLACHTENRAPPORTERING 2010

Algemeen

In 2010 heeft de VRT extra inspanningen gedaan om enerzijds een correcte klachtenbehandeling onverminderd voort te zetten. Anderzijds is op verschillende vlakken actie ondernomen met kwaliteitsverbeteringen als gevolg. Samen met een bredere proactieve communicatie via verschillende platformen, heeft dit geleid tot minder klachten en een betere en snellere klantenservice. Niet alleen het aantal klachten, maar ook het aantal contacten in het algemeen is zowat gehalveerd.

In 2010 is het webcontactstelsel, dat een automatische registratie mogelijk maakt op een geconsolideerde database, geïmplementeerd op alle websites van de netten en merken van de VRT. In totaal draait het systeem op 13 websites: 3 tv-netten (Eén, Canvas, Ketnet), 6 radionetten (Radio 1, Radio 2, Klara, MNM, Studio Brussel, Rvi), 3 crossmediale websites (Deredactie.be, Sporza.be, Cobra.be) en op de portaal-site van de openbare omroep (VRT.be).

De kennisbanken op de 13 websites met veelgestelde vragen en antwoorden en de contactmogelijkheden, zijn grondig hervormd. In 2010 is overgegaan naar een gezamenlijke kennisbank op alle websites, aangevuld met net- en merkgebonden vragen en antwoorden per website. Deze hervorming drong zich op vanwege de digitale evolutie waardoor radio, tv, onlineservice en mobiele media niet meer als aparte entiteiten kunnen worden beschouwd.

De hervorming van de kennisbanken heeft ertoe geleid dat de mediagebruiker van de VRT van op alle websites op dezelfde manier wordt geïnformeerd over alle mogelijke onderwerpen. Tegelijk zorgen de netgebonden kennisitems ervoor dat de mediagebruiker een identiteitsherkenning van het net blijft ervaren.

Op de portaal-site van de openbare omroep, VRT.be zijn alle netgebonden kennisbanken ook opgenomen, naast de gezamenlijke veelgestelde vragen en antwoorden en ook alle contactmogelijkheden. Dit maakt het mogelijk dat een vrt.be-bezoeker om het even welke vraag over om het even welk net, terugvindt op deze website.

Daarnaast is het nu ook mogelijk dat bv. een luisteraar van op de website van Radio 1 een vraag kan stellen over de ontvangst van Canvas en dat een Eén-kijker van op Een.be een klacht kan formuleren over de radiospeler op Klara.be. Het systeem laat toe dat alle contacten van op elke website meteen bij de juiste afdeling terechtkomen.

Alle contacten worden automatisch geregistreerd onder vier type-contacten: klachten, vragen, suggesties en felicitaties.

Het type-contact "reacties" is in 2010 verwijderd uit het systeem omdat hiervoor een meer rechtstreekse mogelijkheid op de websites is gecreëerd op de programmapagina's. Programmamakers en webmasters detecteren op deze wijze veel sneller problemen en kunnen een antwoord formuleren op de website waardoor ze meteen een veel groter en een doelgericht publiek bereiken.

Het systeem wordt beheerd door de klantendienst die werkt onder de vleugels van de communicatiedienst van de VRT. Klachten worden dagelijks aan de betrokken verantwoordelijken gerapporteerd. In het systeem behandelen 107 medewerkers verspreid over 40 afdelingen dagelijks de contacten, naast hun hoofdopdracht.

Deze hervormingen hebben een belangrijke vooruitgang geboekt inzake opvolging van klachten:

- De mediagebruiker wordt via de kennisbanken op de websites nog beter en sneller

- geïnformeerd;
- Als er zich problemen voordoen, worden die actief op de websites gecommuniceerd, wat leidt tot een aanzienlijke vermindering van klachten;
- De update van de kennisbanken bereikt een veel groter publiek omdat ze op alle websites wordt gepubliceerd;
- De brede communicatie in de vorm van een gezamenlijke kennisbank zorgt voor een sterk verminderd aantal contacten in het algemeen;
- Alle klachten komen via het systeem rechtstreeks bij de juiste persoon/afdeling terecht, waardoor ze sneller kunnen worden behandeld;
- Door de dagelijkse rapportering kan snel worden overgegaan tot acties om verbeteringen en oplossingen aan te bieden;
- De rechtstreekse interactie tussen mediagebruiker en webmaster/programmamaker op de websites zorgt voor een flink aantal minder klachten.

Het contactmodulesysteem levert permanent correcte rapporten af. Hierdoor worden knelpunten snel herkend en kan er onmiddellijk worden overgegaan tot acties om verbeteringen en oplossingen aan te bieden.

Met externe productiehuisen worden voor de start van een programma afspraken gemaakt voor de opvolging en de behandeling van klachten.

Ten slotte worden telefonische en schriftelijke klachten en klachten per e-mail door de klantendienst gecentraliseerd, opgevolgd en behandeld waar nodig.

Klachten: inhoudelijke categorieën

Categorieën van klachten (mail, brief, telefoon) en hun aantal:

1. Programmagerelateerd:	662
2. IT/Technisch:	429
3. Derden:	492
4. Programmering:	852
5. Neutraliteit/objectiviteit/morele klachten:	351
6. Personen:	127
7. Varia:	159

Klachtenbeeld 2010

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

1. Programmagerelateerd

- De mediagebruikers storen zich aan de houding van schermgezichten en de uitspraken van radiostemmen en over hun taalgebruik op radio, televisie en websites. Daarnaast ergert de klant zich aan de inhoud van interactieve fora, zoals de blogs op de websites en spelformules in quizprogramma's. Vaak gaat het om persoonlijke meningen en zijn de klachten ongegrond. Enkel wanneer de klant persoonlijk nadeel ondervindt of zich gekwetst voelt, worden deze klachten als gegrond beschouwd en worden ze ondergebracht in de categorie "morele klachten".

- Een tweede groep klachten gaat over taalfouten op de verschillende media, in ondertitels bij programma's en inhoudelijke fouten bij de berichtgeving. Deze groep klachten kent een stijging die te wijten is aan de verschillende platformen waarop berichten worden gepubliceerd. Vb. een taalfout in een ondertitel van een tv-programma wordt overgenomen op de website en in het digitale aanbod van Ooit en Net gemist.
- Een derde groep klachten komt van kijkers/luisteraars/surfers die zelf, al dan niet interactief, deelnemen aan quizzen en spelprogramma's. Enerzijds betreft het antwoorden in spelprogramma's die niet correct zijn en waardoor de eindscore wordt beïnvloed. Anderzijds betreft het klachten i.v.m. de nazorg van programmagerelateerde wedstrijden op de websites. De klachten komen van winnaars die een gewonnen prijs niet hebben ontvangen. In deze laatste categorie ligt de oorzaak van de klacht vaak bij een extern bedrijf dat een ruilvereenkomst heeft met de VRT. In dat geval worden de klachten ondergebracht onder de categorie "derden".
- Een vierde groep klachten die programmagerelateerd zijn, gaat over de aard van en de onderwerpen in een programma. Meestal gaat het over subjectiviteit, vooringenomenheid bij de opbouw van reportages, onvolledige duiding, oppervlakkigheid en eenzijdige visies van de programmamakers wat beïnvloeding in de hand zou werken. Deze groep kende een sterke daling in 2010 omdat hiervoor een forum wordt geboden op de programmapagina's van de websites. Het gaat hier meestal om reacties waar eerder een eigen mening van de mediagebruiker wordt geventileerd dan om een gegronde klacht.
- Een andere groep klachten gaat over het niet beschikbaar zijn van programma's op andere platformen meteen na de uitzending, terwijl dit in de uitzending wordt aangekondigd. Het betreft hier journaalitems die niet meteen beschikbaar zijn op deredactie.be. Daarnaast stijgt het aantal klachten over het te laat beschikbaar zijn van Het journaal en Het weer in Ooit en Net gemist.

2. IT/Technisch

- Een grote groep klachten heeft betrekking op de transmissie van radio- en tv-signalen en kwam van DVB-T-kijkers. Het aantal klachten kende na de vakantieperiode gedurende een volledige maand een piekperiode. Oorzaak waren vernieuwingswerken die de beheerder van het zenderpark, Norkring, uitvoerde aan het zendstation in Sint-Pieters-Leeuw. Deze werkzaamheden hebben een grote impact gehad op de transmissie van de signalen naar de hulpzenders elders in Vlaanderen. Hoewel de werken op zich voldoende waren aangekondigd op de websites, bleven klachten niet uit. Dit had te maken met de polarisatiewijziging van de antennemast. Hierdoor is voortaan enkel ontvangst met een buitenantenne gewaarborgd. Voor klanten met een binnenantenne is de ontvangst niet meer gegarandeerd, alhoewel het in gunstige omstandigheden nog steeds mogelijk is om een signaal van VRT-zenders te ontvangen. Een deel van de klachten was afkomstig van klanten van over de taalgrens en van Nederlandse klanten, die sinds de werkzaamheden geen ontvangst meer hebben van VRT-zenders. Deze boodschap wordt permanent gecommuniceerd op de websites. Sindsdien is het aantal klachten sterk verminderd.
- DVB-T-kijkers bleven ook klagen over het ontbreken van de EPG-gids en het digitaal aanbod van Ooit gemist en Net gemist dat niet in hun pakket was voorzien.

- Een andere groep klachten kwam van de gebruikers van de radiospelers op de websites. Heel het jaar door ontving de VRT klachten over het voortdurend onderbreken van de radiospelers, zowel van binnenlandse als van buitenlandse gebruikers. Het probleem werd intern meermaals onderzocht zonder dat er een aanwijsbare oorzaak werd gevonden. Uiteindelijk moest de oorzaak bij een server van Belgacom gezocht worden. Ondertussen is er actie ondernomen om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen en wordt tegelijk langs VRT-zijde de kwaliteit van de radiospelers mee opgetrokken. Een groot aantal van deze klachten wordt ondergebracht in de categorie “derden”.
- Websiteproblemen genereerden klachten over de livestreaming op Sporza.be van enkele sportwedstrijden. Hoewel het aantal klachten over websiteproblemen over het algemeen sterk verminderd is t.o.v. vorig jaar ontving de VRT sporadisch klachten over links die niet werkten en video die niet opende. Wel een stijgend aantal klachten tijdens de Tour omdat de livestreaming niet beschikbaar was in het buitenland.
- Een stijgende groep klachten is afkomstig van tv-kijkers die zich storen aan het volumeverschil van opeenvolgende programma's en de geluidsbalans tussen achtergrondgeluid en gesproken woord binnen een bepaald programma. Het eerste probleem heeft te maken met interne en externe productiehuisen die verschillende geluidsnormen hanteren bij de montage van programma's. Het tweede probleem heeft te maken met de compressie van achtergrond- en voorgrondgeluid. Hierbij laten programmamakers hun eigen creativiteit gelden zonder rekening te houden met de gevolgen voor digitale en analoge ontvangst.
- Het grootste gedeelte van de specifieke radioklachten heeft ook te maken met het volumeverschil tussen muziek en gesproken woord, waardoor luisteraars voortdurend het volume moeten bijsturen. Hier hanteert elke zender zijn eigen geluidsnormen die worden bepaald volgens het profiel van de zender.
- Een nieuwe groep klachten is afkomstig van mobiele mediagebruikers over toepassingen die niet werkten op gsm, i-phone,... Hierbij vermelden we dat het aantal klachten zeer beperkt is gebleven.

3. Programmering

- In deze categorie heeft de grootste groep klachten betrekking op het niet respecteren van de aangekondigde uitzendtijden. Programma's die te vroeg of te laat beginnen, wekken veel ergernis bij de televisiekijkers die een programma opnemen en daarna vaststellen dat een gedeelte ervan ontbreekt. Ook de niet eenduidige communicatie op verschillende platformen (EPG-gids, website, teletekst, pers) rond programmawijzigingen wekt veel ergernis op.
- Een andere groep klachten komt van kijkers die niet akkoord gaan met uitzenduren van bepaalde programma's. In 2010 kwamen hierover veel opmerkingen over het te late uitzenduur van De allerslimste mens ter wereld. Omdat het programma vier opeenvolgende dagen wordt uitgezonden, ziet de kijker geen mogelijkheid om een aflevering te herbekijken voor de uitzending van de volgende dag.

- Het plots stopzetten van fictiereeksen aan het begin van een nieuw televisieseizoen veroorzaakte negatieve reacties. Het betreft hier uitsluitend aankoopmateriaal. Ook het onderbreken van de gewone programmering voor rechtstreekse voetbalwedstrijden veroorzaakte vooral bij de Canvas-kijkers veel klachten in de winterperiode, terwijl dezelfde negatieve reacties van de Eén-kijker in de zomerperiode komen. Het betreft hier vooral het bejaarde publiek voor de namiddaguitzendingen en de Buren-kijkers die zowat heel de zomer de reeks moeten missen vanwege rechtstreekse wielerrupties.

4. Derden

Onder “derden” verstaan we klachten die de openbare omroep bereiken en waarvan de aanleiding tot de klacht elders moet worden gezocht. Deze klachten worden door de VRT ernstig genomen omdat het ontbreken van de dienstverlening rechtstreeks te maken heeft met de VRT en ze schadelijk is voor het imago van de VRT.

Het betreft hier klachten waarvan de oorzaak toe te schrijven is aan de beheerder van het zenderpark, aan distributeurs en aan andere organisaties waarmee de VRT samenwerkt.

- De klachten met betrekking tot de ontvangst van radio- en tv-signalen zijn hoofdzakelijk het gevolg van zenderonderbrekingen door de beheerder van het zenderpark (zie punt 1 onder “IT/Technisch”).
- Technische problemen bij de kabeldistributeurs zorgen ervoor dat de VRT-zenders tijdelijk niet kunnen worden ontvangen. Vaak gaat het om lokale en zeer tijdelijke problemen.
- De groep kijkers die uitgesteld tv kijkt, wordt steeds groter, waardoor het aantal klachten met betrekking tot het digitale aanbod van Net gemist en Ooit gemist stijgt wanneer er zich een probleem voordoet. De meeste klachten hebben betrekking op enerzijds het ontbreken van programma's in het aanbod van Net gemist en Ooit gemist en anderzijds het niet beschikbaar zijn van de dienstverlening. Ook hier ligt de oorzaak vaak bij de distributeurs.
- Klachten die betrekking hebben op reclamespots op radio en sponsorvermeldingen op tv worden voor behandeling doorgestuurd naar de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie). In 2010 heeft de luisteraar zich gestoord aan een radiospot voor Opel Astra die werd uitgezonden net na het radionieuws waarin vermeld werd dat de Opelfabriek in Antwerpen definitief de deuren ging sluiten.

5. Neutraliteit/objectiviteit/morele klachten

- Deze groep klachten heeft voor het grootste gedeelte betrekking op de nieuwsdienst. Niet neutrale berichtgeving en het niet aan bod laten komen van alle mogelijke partijen in een discussieprogramma en in de nieuwsberichten veroorzaken vaak negatieve en ook subjectieve reacties van mediagebruikers. Deze groep klachten kende een piekmoment tijdens de verkiezingsperiode. Een groot gedeelte van de klachten was ongegrond.

- Morele klachten hebben betrekking op uitspraken van programmamakers waardoor een kijker/luisteraar zich persoonlijk beledigd voelt en/of er nadeel van ondervindt. Vaak betreft het uitspraken i.v.m. levensbeschouwelijke opvattingen met een humoristische inslag.
- Kijkers nemen het niet dat in een programma als Vlaanderen Vakantieland de toeristische aspecten van Somalië aan bod komen, terwijl het land de rechten van het kind naast zich neerlegt door kindsoldaten in te zetten.

6. Personen

- Kijkers en luisteraars storen zich aan bepaalde schermgezichten en microstemmen. Meestal gaat het om zeer subjectieve meningen en zijn de klachten ongegrond.
- Een ander gedeelte ergert zich niet aan de persoon op zich, maar wel aan de manier waarop een vraagsprek verloopt. Vooral het vroegtijdig onderbreken van gastsprekers wekt veel ergernis op.
- Presentatoren van quizen en humoristische programma's krijgen ook veel tegenwind van kijkers en luisteraars. Deze klachten hebben dan vooral betrekking op wat ze zeggen en/of de wijze waarop iets wordt gezegd.

7. Varia

- Autopromotietrailers liggen ook aan de basis van een aantal klachten. De mediagebruiker ergert zich enerzijds aan de frequentie waarmee ze worden uitgezonden en anderzijds aan de verschillende geluidsvolumes van de trailers.
- Een grote groep kijkers heeft zich mateloos geërgerd aan de MNM-trailer "Girls Only" waarbij vier vrouwen een schreeuwend geluid produceerden.
- Kritiek op de hosting van Eén kwam er van kijkers die opmerken dat het geen meerwaarde biedt omdat de programma's al veelvuldig worden aangekondigd in trailers en omdat bij de programma's die de omroepsters aankondigen geen uitzenduur wordt vermeld.

Concrete realisaties en voorstellen

- 2010 was het vierde jaar dat klachten bij de VRT-klantendienst werden gecentraliseerd en geregistreerd op een geconsolideerde database. Ondertussen zijn alle netten, merken en netoverschrijdende diensten ondergebracht in het registratiesysteem zodat vanaf 2011 een volledige rapportering voor heel de VRT vanuit het systeem mogelijk is. Naast het systeem blijft de postbus klachtenprocedure@vrt.be beschikbaar om klachten te ontvangen. De postbus wordt actief gecommuniceerd op alle websites. In 2010 bereikte 25 % van de klachten de VRT langs deze weg, dat is een stijging met 10 %. Die is toe te schrijven aan de meer zichtbare plaatsen waar naar de postbus wordt verwezen en aan een oproep aan VRT-medewerkers om klachten door te sturen voor registratie.

- De hervorming van de gezamenlijke kennisbank met ruim 1.800 vragen en antwoorden die op elke website terug te vinden zijn, heeft ervoor gezorgd dat de mediagebruiker veel sneller de informatie vindt die hij/zij zoekt. Wanneer er zich problemen voordoen die betrekking hebben op de goede werking van de VRT, worden ze actief gecommuniceerd, zoals bv. zenderonderbrekingen.
- Om meerdere klachten over een bepaald probleem te voorkomen, worden antwoorden op klachten aan de veelgestelde vragen en antwoorden toegevoegd op een zeer goed zichtbare plaats onder de hoofding “actueel”. Wanneer een probleem is opgelost, wordt dat ook gedurende 24u meegedeeld op de websites.
- In 2010 is een vernieuwing van de portaalsite VRT.be doorgevoerd. Op zowat elke pagina wordt in de rand extra informatie meegegeven in de vorm van vragen en antwoorden. Ook een link naar de klantendienst is op zowat elke pagina aanwezig met een verwijzing naar de klachtenprocedure en een link naar het klachtendecreet.
- Sinds de start van de digitale etherontvangst kwamen er vragen van DVB-T-kijkers voor een EPG-gids. De VRT heeft hier haar belofte waar gemaakt om de service aan te bieden voor eind 2010.
- Bij de dienst communicatie is er dagelijks een overlegmoment waarbij klachten meteen worden gerapporteerd en afspraken worden gemaakt m.b.t. actiepunten.
- In 2010 zijn de voorbereidingen gestart om de medewerkers van de telefooncentrale te betrekken bij de klantendienst. Alle nuttige informatie wordt doorgegeven, waardoor de telefonisten in staat zijn zelf een antwoord te formuleren bij vragen en klachten zonder dat de klant moet worden doorverbonden. Deze aanpak heeft bijgedragen tot een meer klantvriendelijke houding naar de mediagebruiker toe.
- De klantendienst houdt de klachtenprocedure onder de aandacht van alle VRT-medewerkers via de interne communicatiekanalen: op het intranet wordt regelmatig verwezen naar de procedure en het klachtendecreet. Ook in het bedrijfsblad “Joost” heeft de klantendienst tips meegegeven aan medewerkers over de omgang met klanten.
- In 2010 trad de programmacharterraad in werking, voorgezeten door een kwaliteitsbeheerder. Het programmacharter kadert in het integriteits- en kwaliteitsbeleid van de openbare omroep en bevat de deontologische richtlijnen voor alle programma’s, met uitzondering van de programma’s die onder de verantwoordelijkheid van de nieuwsdienst vallen. 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 morele klachten. Op die manier is een nieuwe procedure in werking getreden met betrekking tot klachten van kijkers, luisteraars en surfers. De kwaliteitsbeheerder behandelt morele klachten in overleg met de programmamakers. Neemt een kijker, luisteraar of surfer geen vrede met het antwoord, dan legt de kwaliteitsbeheerder de klacht voor aan de programmacharterraad. In die raad zetelen leden van het management en programmamakers van de VRT. Het programmacharter legt de verantwoordelijkheden vast met betrekking tot deontologie van de programmamakers, hun leidinggevend en van diegenen die beslissen over de uitzending van programma’s. Tegelijk bepaalt het hun rechten met betrekking tot onder meer de redactionele onafhankelijkheid. Het programmacharter geldt voor alle programma’s en multimediasdiensten op alle media (radio, tv, internet en mobiele

toepassingen), en dat zowel voor interne producties als voor programma's van externe productiehuisen en aankoop. De samenwerking tussen de klantendienst en de kwaliteitsbeheerder zit op dit ogenblik in een opstartfase. In 2011 zal actie worden ondernomen voor een efficiënte en doeltreffende samenwerking met het oog op een snellere behandeling van morele klachten.

- Op initiatief van de communicatiedienst wordt regelmatig overleg gepleegd met diverse afdelingen binnen de VRT ter verbetering van de communicatie rond allerlei dienstverleningen en toepassingen met het oog op het vermijden van klachten.
- Technische problemen of andere tekortkomingen worden door de VRT openlijk erkend. Er wordt gecommuniceerd over de problemen met de nodige duiding en verontschuldigen worden aangeboden. Door deze transparante houding kan de VRT op meer begrip van de klant rekenen.
- Het klachtenbeheersysteem van de VRT wordt door de Interne Audit van de Vlaams Administratie (IAVA) als goede praktijk bestempeld. De analyses van de interne audit wijzen aan dat de VRT met haar klachtenbeheersproces en het bijhorende informatiesysteem tot de beste van de klas behoort. De IAVA publiceert de referenties naar deze procedure op zijn website, beschikbaar voor iedereen bij 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 op <http://dar.vonet.be/nlapps/docs/default.asp?fid=656>.
- Het aantal klachten over websiteproblemen is sterk verminderd, alsook de technische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst. De inspanningen van de IT-afdeling van de VRT voor een meer stabiele omgeving van de videozone op de crossmediale websites Sporza.be, Cobra.be en Deredactie.be hebben het aantal klachten over de livestreaming sterk doen dalen.
- De dagelijkse rapportering leidt tot snellere actiemogelijkheden bij het management:
 - Bij niet geplande programmawijzigingen omwille van live uitzendingen die langer duren dan gepland, wordt rekening gehouden met de reacties en klachten van kijkers. Vb. De laatste aflevering van A.M.G Schmidt kreeg vanwege de live uitzending van het Gala van de Flandrien een ander uitzenduur dat op geen enkel platform was gecommuniceerd. Het netmanagement van Eén heeft daarop beslist dat de aflevering zou worden herhaald enkele dagen later en dat ze een week gratis werd aangeboden in Ooit gemist. Deze informatie is ook actief gecommuniceerd op de websites.
 - De mediagebruiker stuurde klachten omdat de eerste uitzendminuten van Dagelijkse kost nooit werden opgenomen op de recorder. Reden was dat het programma effectief enkele minuten eerder startte dan het aangekondigde aanvangsuur. Na rapportering van de klachten heeft de planning beslist om het programma vijf minuten eerder te plannen met tevreden kijkers als resultaat. Sindsdien ontvangen we hierover geen klachten meer.
 - De VRT ontving klachten van Numericable-klienten (vroeger Coditel) in Brussel die de VRT niet of gestoord ontvangen na de overschakeling. De VRT heeft hierover contact opgenomen met Numericable en suggesties aangeboden om tot een

oplossing voor het probleem te komen.

- Het wedstrijdreglement van De Canvascollectie zal in de toekomst worden aangepast. In het reglement staat dat slechts één inschrijving per e-mailadres is toegelaten. Hierdoor konden twee kunstenaars die partners zijn zich niet individueel inschrijven via hetzelfde e-mailadres. N.a.v. een klacht hierover zal de VRT hiermee in de toekomst rekening houden.
- Met de actie Neem 'ns op heeft het Radio 1-programma Peeters & Pichal extra inspanningen geleverd ter verbetering van klantendiensten in het algemeen. Midden december 2010 is een oproep gelanceerd om een intentieverklaring te ondertekenen. De VRT heeft deze verklaring mee ondertekend. De ondertekenaars verbinden zich tot het inzetten van alle redelijke middelen ter verbetering van hun interne procedures voor registratie, traceerbaarheid en behandelen van klachten door o.a. korte wachttijden te hanteren en klachten binnen een redelijke termijn af te handelen. De VRT streeft ernaar tegen midden 2011 het definitieve charter mee te kunnen ondertekenen en zal alles in het werk stellen om een interne sensibilisering op gang te brengen om alle voorgeschreven doelstellingen te behalen.
- Voor het correct onderzoeken en behandelen van klachten zet de klantendienst zijn nauwe samenwerking met de juridische dienst en de kwaliteitsbeheerder verder.
- In 2010 is geïnvesteerd in extra bijscholing voor de klachtencoördinator teneinde de evolutie van het registratiesysteem optimaal te kunnen blijven beheren. Ook in 2011 zal de systeembeheerder zich bijscholen met het oog op het eenvormig werken en sensibiliseren van een grote groep medewerkers tot dezelfde werkmethode.
- In 2011 beoogt de VRT een uitbreiding van de klantendienst met de integratie van de dienst telefonie. Daar waar de telefonisten eerder aan dispatching deden, is de doelstelling dat ze mee eerstelijns-vragen/klachten beantwoorden en dat ze ook vragen van dezelfde aard beantwoorden per e-mail. De klantendienst onderzoekt hoe de telefonisten het best kunnen worden begeleid in deze overgang.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: departement Werk en Sociale Economie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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:	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:	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:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- het aantal deels opgeloste (gegronde) klachten : 1

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

ESF-Agentschap Vlaanderen vzw

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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:	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:	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:	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.

- Financiële afhandeling van een dossier: onontvankelijk: 1 klacht

- Moeilijk toegankelijke applicatie voor dossiers: ontvankelijk: 1 klacht

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het ESF-Agentschap ontving in 2010 slechts twee klachten, ondanks de ruime bekendmaking van de klachtenprocedure. Blijkbaar volstaat de procedure 'bezwaar/beroep' voor de ESF-promotoren.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 was te beperkt om concrete verbeteringen te kunnen deduceren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Sinds 2010 worden de klachten niet langer in de KIK-werkgroep, maar wel in de stuurgroep interne kwaliteitszorg besproken. Daardoor wordt een vlottere behandeling van de klachten gegarandeerd.

Suggesties?

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

Best een lettertype gebruiken dat beter leesbaar is voor slechtzienden.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2010 - 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 2010 kwamen bij het ESF-Agentschap Vlaanderen vzw twee klachten binnen:

Klacht van 18/05/10

Onderwerp: registratie ESF-deelnemers

Antwoord naar indiener: 17/06/10

De klacht werd via het KIK-systeem ingediend en gaat over het feit dat bij de afrekening van een ESF-dossier een aantal deelnemers geschrapt werden. Deze klacht is niet ontvankelijk, vermits ze betrekking heeft op de financiële afhandeling van een individueel dossier.

Klacht van 02/11/10

Onderwerp: ESF-applicatie niet goed toegankelijk

Antwoord naar indiener: 24/11/10

Ook de tweede klacht werd via het KIK-systeem ingediend bij de klachtenbehandelaar van het ESF-Agentschap. Deze klacht betrof het feit dat de ESF-applicatie niet goed toegankelijk is en frustratie opwekt bij de gebruikers, omdat ze dikwijls opnieuw moeten beginnen. De klachtenbehandelaar antwoordde hierop dat het ESF-Agentschap korte tijd daarop een focusgroep ging oprichten, waar dit soort opmerkingen meegenomen zou worden en nodigde de indiener van de klacht uit om aan deze focusgroep mee te werken.

4. Bijlagen

Bijlage 1: Omlijning van het begrip klacht

Bijlage 2: Procedure Klachtenbehandeling

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – SYNTRA Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	53,8

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:	15
---------------------------------------	----

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	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:	4
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
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:	4
	mail:	11
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	3

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

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, vrijstellingen, examens gecertificeerd aanbod);
2. Andere (administratieve en juridische problemen, kwaliteit).

Administratieve procedures vallen in essentie niet onder het klachtendecreet. Door het vatten van de klachtencoördinator wordt de procedure mee opgevolgd maar niet gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst, tenzij de correctheid van de gevoerde procedure na de eindbeslissing in vraag wordt gesteld.

In 2010 hadden de klachten vooral betrekking op kwaliteit. Soms wordt de kwaliteit van de lesgever in vraag gesteld. Dan weer is het de inhoud van een opleiding die niet voldoet. Het verstrekken van informatie door de opleidingsverstrekkers is niet steeds accuraat. Opleidingen worden abrupt stopgezet.

Alle klachten worden grondig onderzocht door de decentrale dienst of de bevoegde adviseur. Dit vraagt tijd. De klager is - terecht of niet - niet steeds met het antwoord tevreden. Dit geeft dan weer aanleiding tot bijkomend onderzoek. Vandaar dat ook de gemiddelde doorlooptijd van een klacht stijgt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

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. De werkgroep evalueert jaarlijks zijn werking en volgt de besproken dossiers op. Een eerste evaluatie had plaats op 22 oktober 2010.

De kanalen in Syntra Vlaanderen waarlangs klachten binnen komen werden extra geïnformeerd. Door het verduidelijken van de richtlijnen aan de betrokken partijen werden de klachten vaak snel en accuraat aangepakt. Daarnaast werden de afspraken rond klachtenafhandeling tussen Syntra en Syntra Vlaanderen ook strikter opgevolgd.

De volgende stap is het digitaal verwerken en bijhouden van de binnenkomende 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](#)



RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT

2010

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
1.1. SITUERING	3
1.2. DOELSTELLING	3
2. KWANTITATIEVE GEGEVENS EN KLACHTENBEELD	3
2.1. ALGEMEEN	3
2.1.1. <i>Aantal en status van de klachten</i>	3
2.1.2. <i>Aantallen per maand en historiek</i>	4
2.1.3. <i>Meldingsmedium</i>	5
2.1.4. <i>Kanaal (tussenpersoon)</i>	6
2.1.5. <i>Type verzoeker</i>	6
2.2. ONONTVANKELIJKE KLACHTEN	6
2.2.1. <i>Onontvankelijkheidsgronden</i>	6
2.2.2. <i>Klachtenbeeld</i>	7
2.3. ONTVANKELIJKE KLACHTEN	8
2.3.1. <i>Mate van gegrondheid</i>	8
2.3.2. <i>Toetsing aan de ombudsnormen</i>	9
2.3.3. <i>Mate van oplossing</i>	11
2.3.4. <i>Inhoudelijke gegevens</i>	13
2.3.4.1. <i>Per domein dienstverlening</i>	13
2.3.4.2. <i>Per thema</i>	/
2.3.4.2.1. <i>A8</i>	/
2.3.4.2.2. <i>Pesten en OSGW</i>	/
2.3.4.2.3. <i>Discriminatie</i>	/
2.3.5. <i>Behandeltermijn</i>	14
2.3.5.1. <i>Ontvangstmelding</i>	14
2.3.5.2. <i>Oplossingsmelding</i>	15
2.3.6. <i>Contactname met de klager</i>	/
2.4. SAMENVATTING EN AANDACHTSPUNTEN	/
3. CONCRETE REALISATIES EN GEPLANDE ACTIES	/
3.1. NIVEAU DIENSTVERLENING	/
3.1.1. <i>Verbeteracties van algemeen belang</i>	/
3.1.2. <i>Verbeteracties van plaatselijk belang</i>	/
3.2. NIVEAU KLACHTENBEHANDELING	/
3.2.1. <i>Analyse van de antwoordbrieven</i>	/
3.2.2. <i>Behandeltermijnen</i>	/
3.2.3. <i>Kwaliteit van de klachtenbehandeling</i>	/
3.2.4. <i>Klantentevredenheid</i>	/
4. BEROEPSPROCEDURE BIJ DE VLAAMSE OMBUDSMAN	/
4.1. BEOORDELING 2^{DE}-LIJNSKLACHTEN DOOR DE VLAAMSE OMBUDSMAN	/
4.2. AANBEVELINGEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN	/
4.3. JAARVERSLAG VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST	/
5. KORTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE	16

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

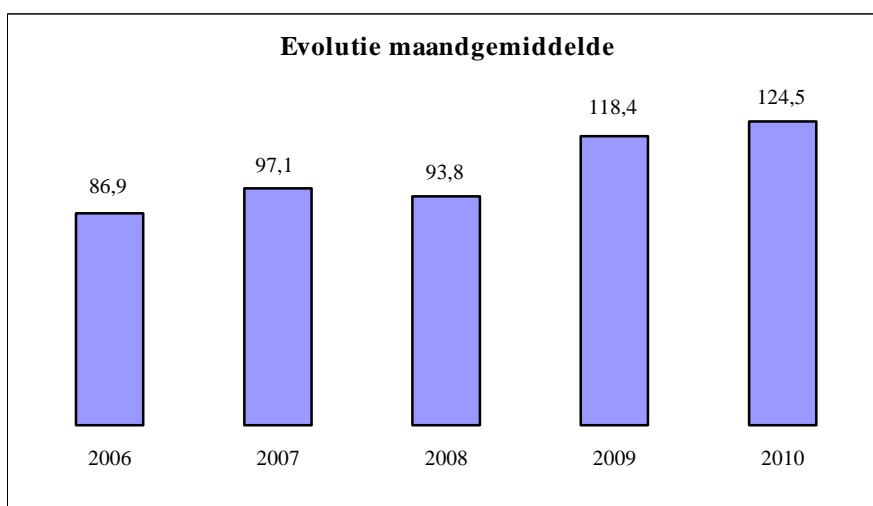
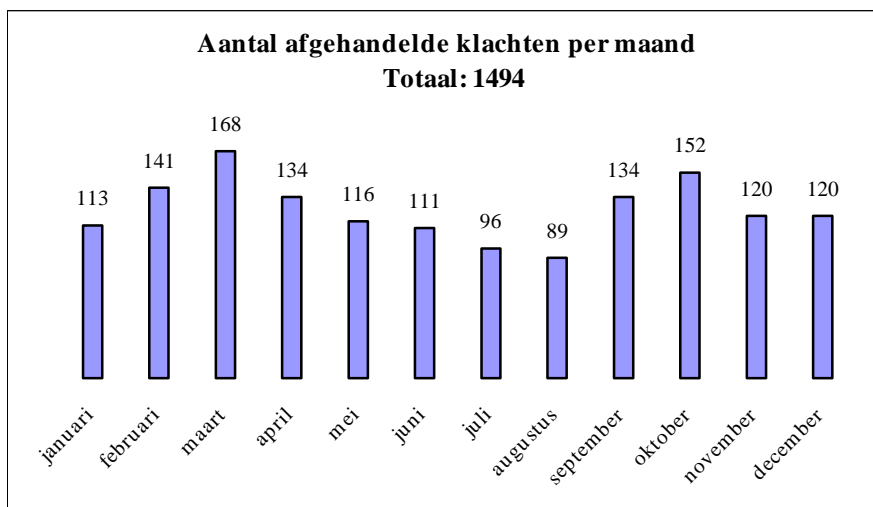
2.1. ALGEMEEN

2.1.1. Aantal en status van de klachten

In 2010 handelde de dienst in totaal 1494 klachten af.

- 28 klachten werden dadelijk bij de melding opgelost;
- 132 klachten bleken niet ontvankelijk te zijn;
- 1334 klachten waren ontvankelijk, waarvan
 - 871 ongegrond;
 - 306 gegrond;
 - 145 deels gegrond;
 - 12 waarvoor geen oordeel mogelijk was.

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.

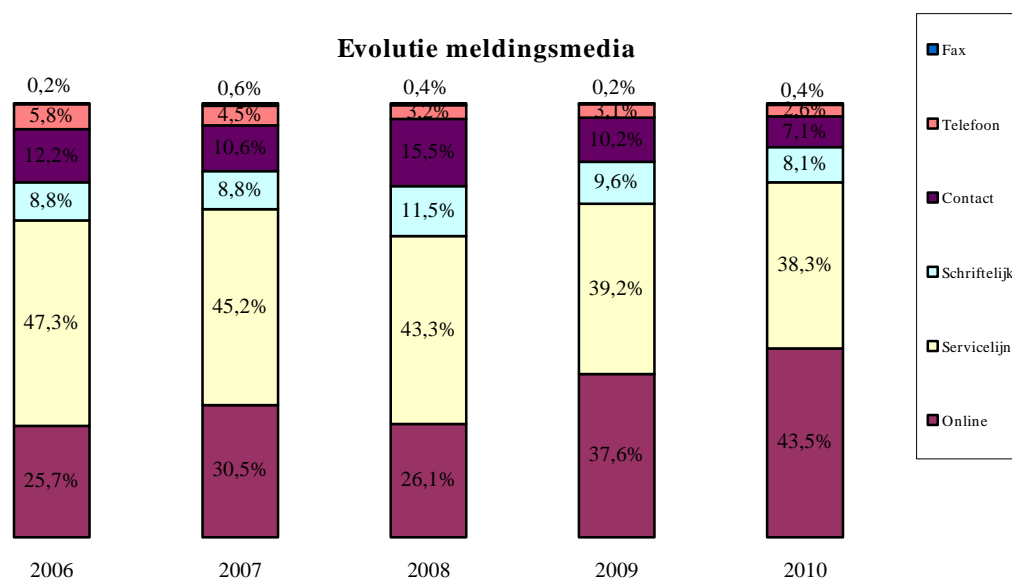
jaartal	maandgemiddelde	aangroei absoluut	aangroei procentueel
2006	86,9		
2007	97,1	10,2	11,7%
2008	93,8	-3,3	-3,4%
2009	118,4	24,6	26,2%
2010	124,5	6,1	5,2%

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.

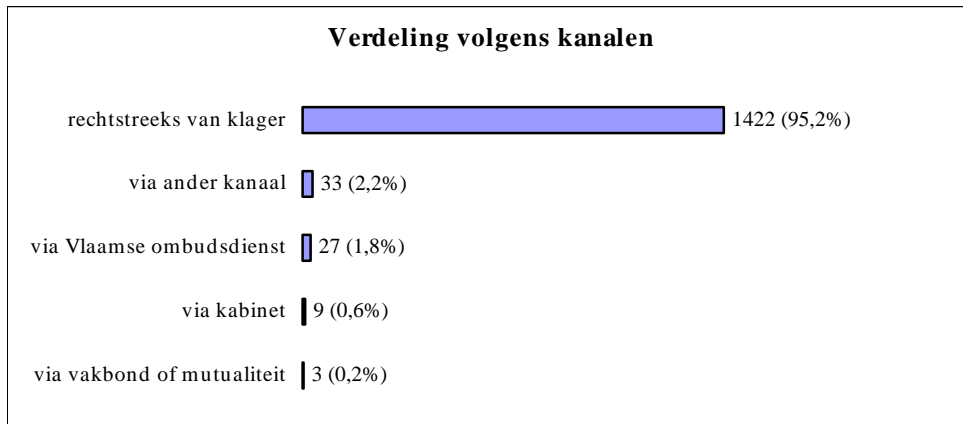
Beide aanspreekpunten nemen vanuit het oogpunt van de klant een meer neutrale positie in vanwege hun afstand tot de werkoloer. Dit komt het vertrouwen van de klant in de objectiviteit van de klachtenbehandeling ongetwijfeld ten goede.



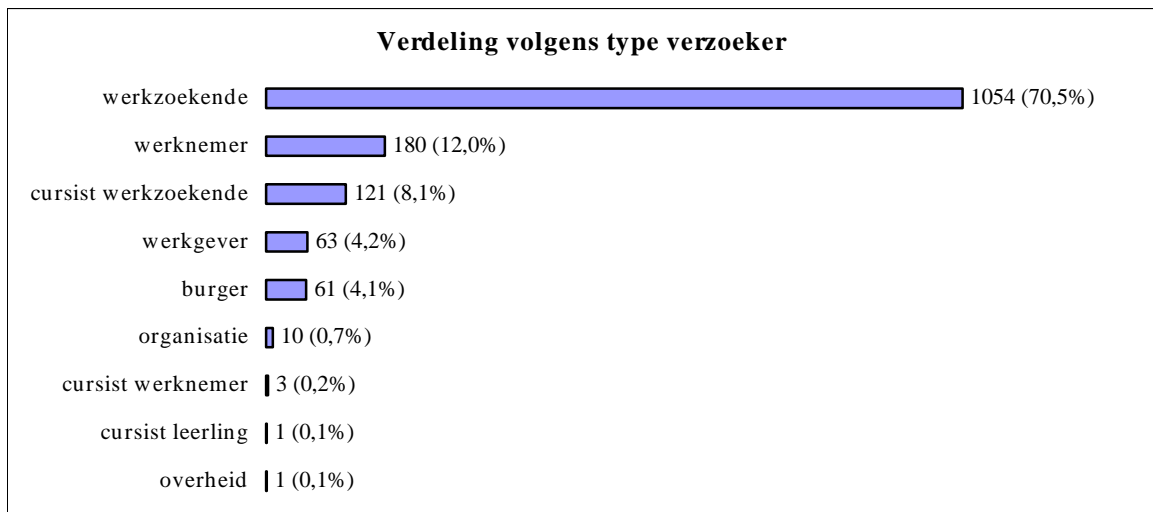
In absolute cijfers:

meldingsmedium	aantal klachten 2010
online	650
Servicelijn	572
schriftelijk	121
contact	106
telefoon	39
fax	6
TOTAAL	1494

2.1.4. Kanaal (tussenpersoon)



2.1.5. Type verzoeker



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 juridictioneel beroep aanhangig is.

VDAB is niet verplicht een klacht te behandelen indien ze kennelijk ongegrond is. Eevenmin 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.

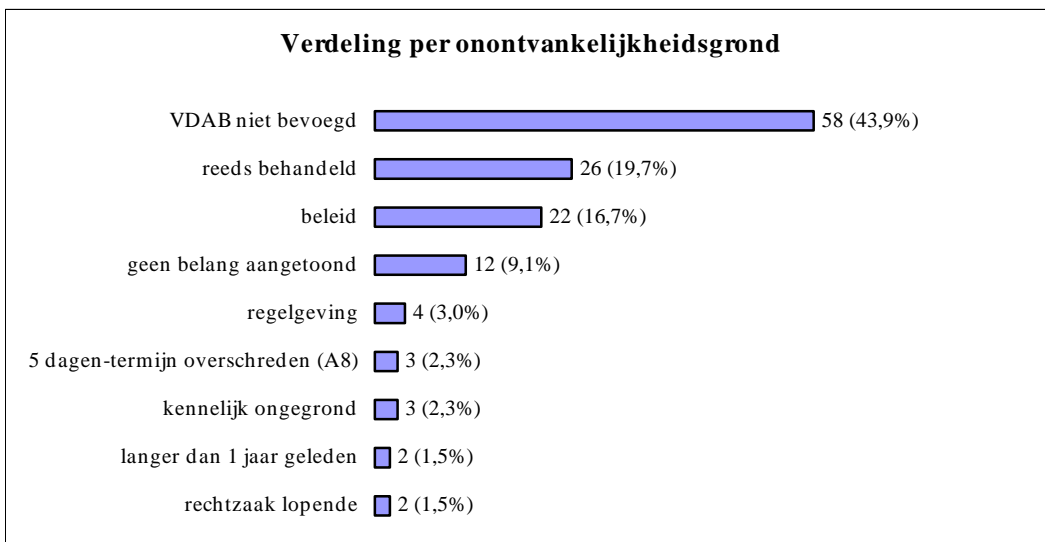
2.2.2. Klachtenbeeld

Er waren 132 niet ontvankelijke klachten in 2010.

Historiek:

periode	aantal onontvankelijke klachten	% aandeel in het totaal aantal klachten	Top 3 redenen onontvankelijkheid
2006	95	9,1 %	1) VDAB niet bevoegd 2) bezwaarschrift gegevenstransmissie 3) regelgeving
2007	95	8,2 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) regelgeving
2008	82	7,3 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) 5 dagen-termijn overschreden (A8)
2009	109	7,7 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) geen belang aangetoond (10,1%) / 5 dagen-termijn overschreden (A8) (10,1%)
2010	132	8,8 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) beleid

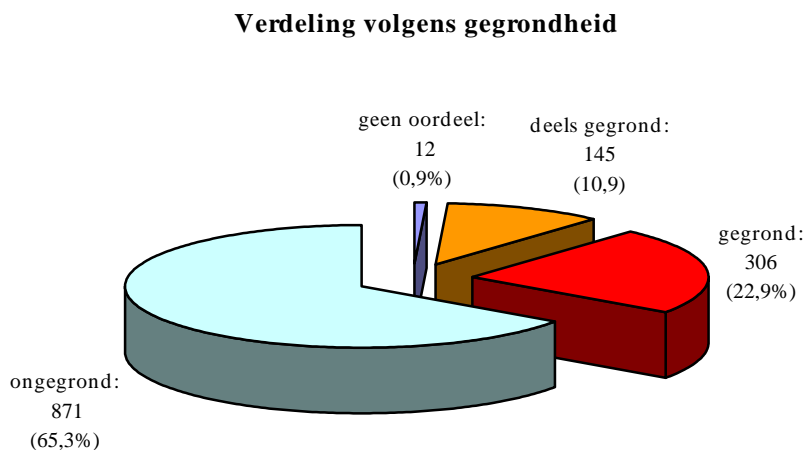
Onontvankelijkheidsgronden:



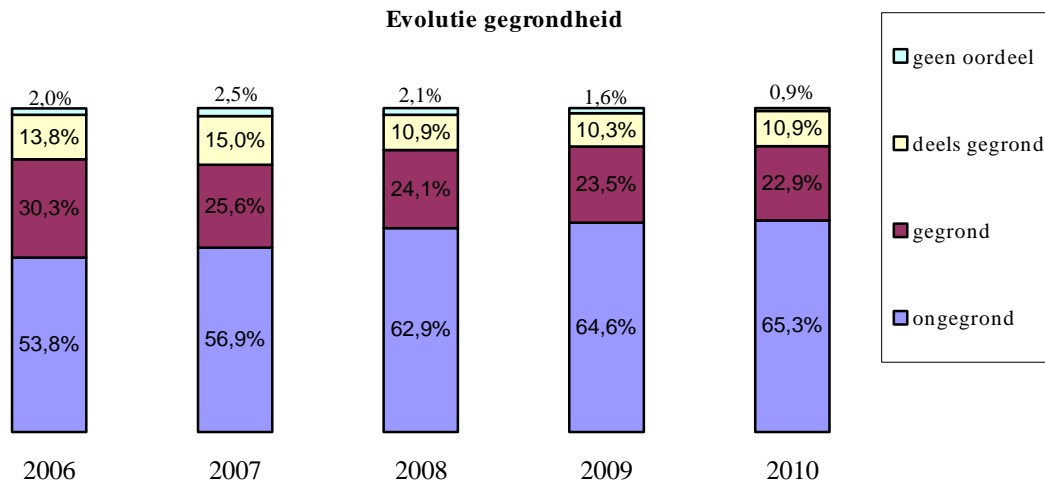
2.3. ONTVANKELIJKE KLACHTEN

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.



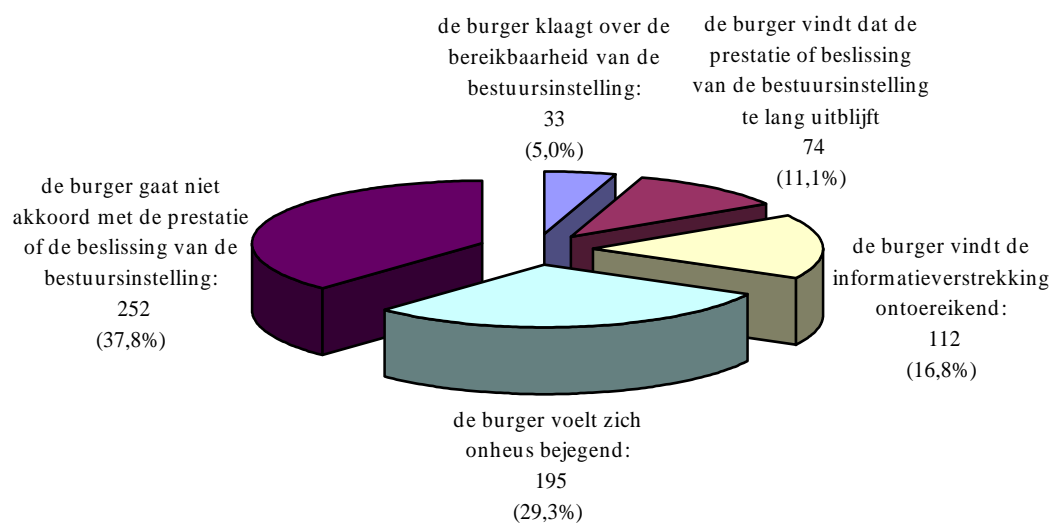
Evolutie gegrondheid



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 2006:

Verdeling volgens ombudsnormen



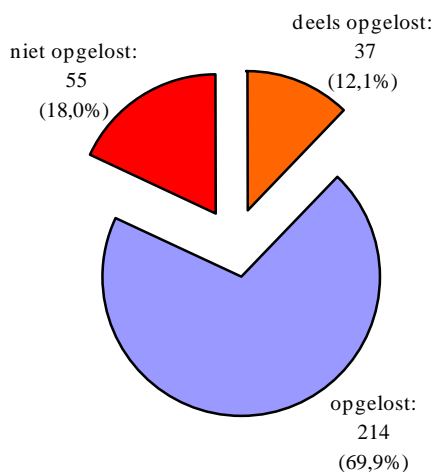
Evolutie:

ombudsnorm	2006	2007	2008	2009	2010
de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling	40,2%	39,2%	42,2%	42,1%	37,8%
de burger voelt zich onheus bejegend	34,4%	35,5%	30,0%	28,5%	29,3%
de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	11,9%	13,1%	16,0%	13,8%	16,8%
de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft	9,4%	7,8%	7,2%	10,4%	11,1%
de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling	4,1%	4,4%	4,5%	5,2%	5,0%

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.

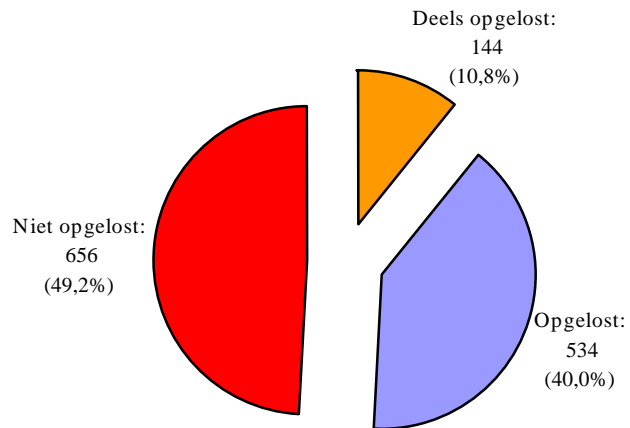
**Verdeling volgens mate van oplossing:
ontvankelijke, gegronde klachten**



Onderstaande tabel geeft de evolutie weer sinds 2006.

oplossingsstatus	2006	2007	2008	2009	2010
opgelost	70,5 %	71,7%	66,9%	60,6%	69,9%
niet opgelost	19,6 %	17,7%	19,0%	23,2%	18,0%
deels opgelost	8,8 %	10,6%	14,1 %	16,2%	12,1 %

**Verdeling volgens mate van oplossing:
alle ontvankelijke klachten**



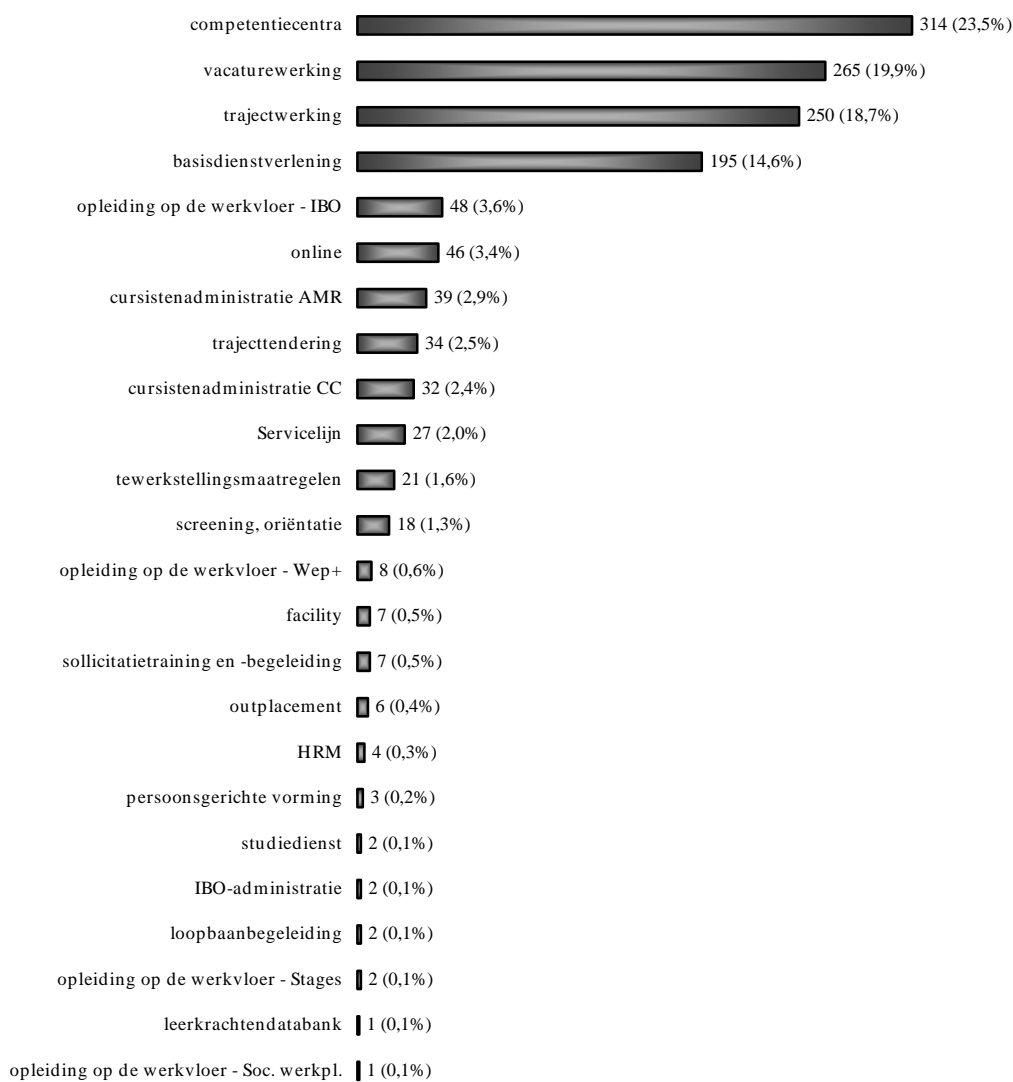
Onderstaande tabel geeft de evolutie weer sinds 2006.

oplossingsstatus	2006	2007	2008	2009	2010
niet opgelost	33 %	30 %	39 %	46,4 %	49,2 %
opgelost	54 %	58 %	47 %	39,7 %	40,0 %
deels opgelost	13 %	12 %	14 %	13,8 %	10,8 %

2.3.4. Inhoudelijke gegevens

2.3.4.1. Per domein dienstverlening

Verdeling per domein van dienstverlening



domein	2006	2007	2008	2009	2010
Competentiecentra	20,0%	19,2%	18,2%	22,0%	23,5%
Vacaturewerking	13,1%	11,4%	12,5%	14,9%	19,9%
Trajectwerking	16,4%	19,3%	23,6%	21,4%	18,7%
Basisdienstverlening	14,7%	20,7%	17,2%	17,6%	14,6%
TOTAAL	64,2%	70,6%	71,5%	75,9%	76,7%

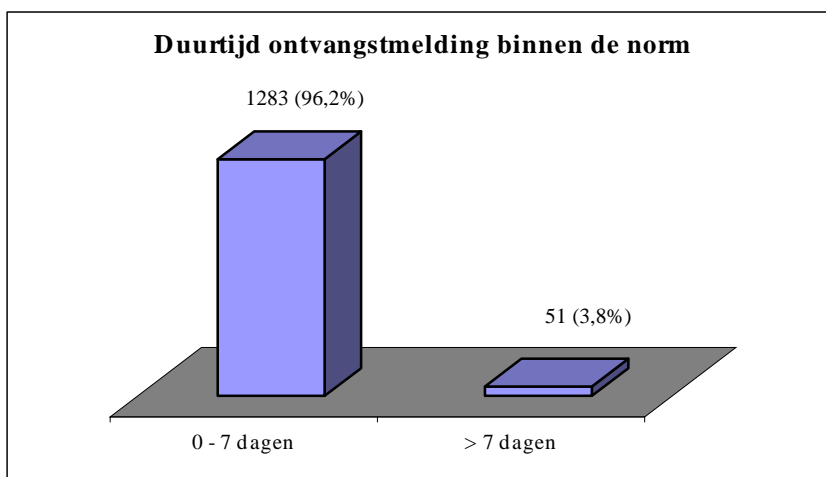
2.3.5. Behandeltermijn

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.

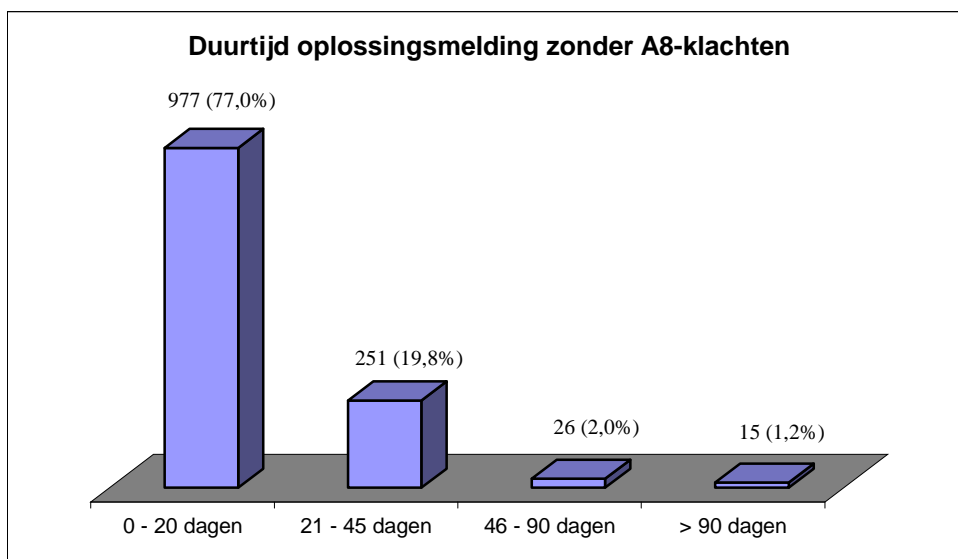
Gezien het sterk operationele karakter van zijn dienstverlening heeft VDAB voor zichzelf de lat gelegd op 7 kalenderdagen voor de ontvangstmelding en 20 kalenderdagen voor het antwoord.

Bij de A8-klachten is de norm voor de oplossingstermijn 45 kalenderdagen, omdat daar het advies van de SERR gevraagd wordt.

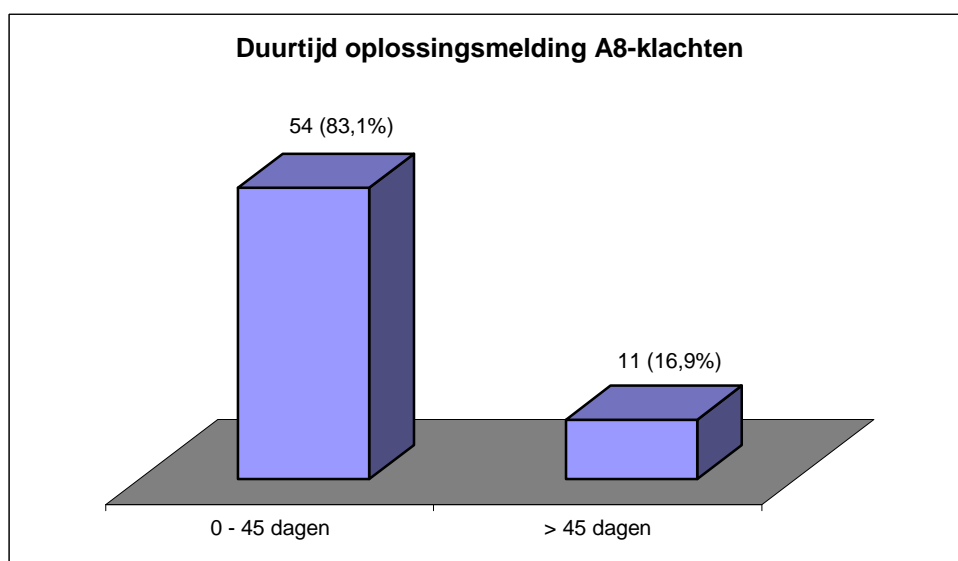
2.3.5.1. Ontvangstmelding



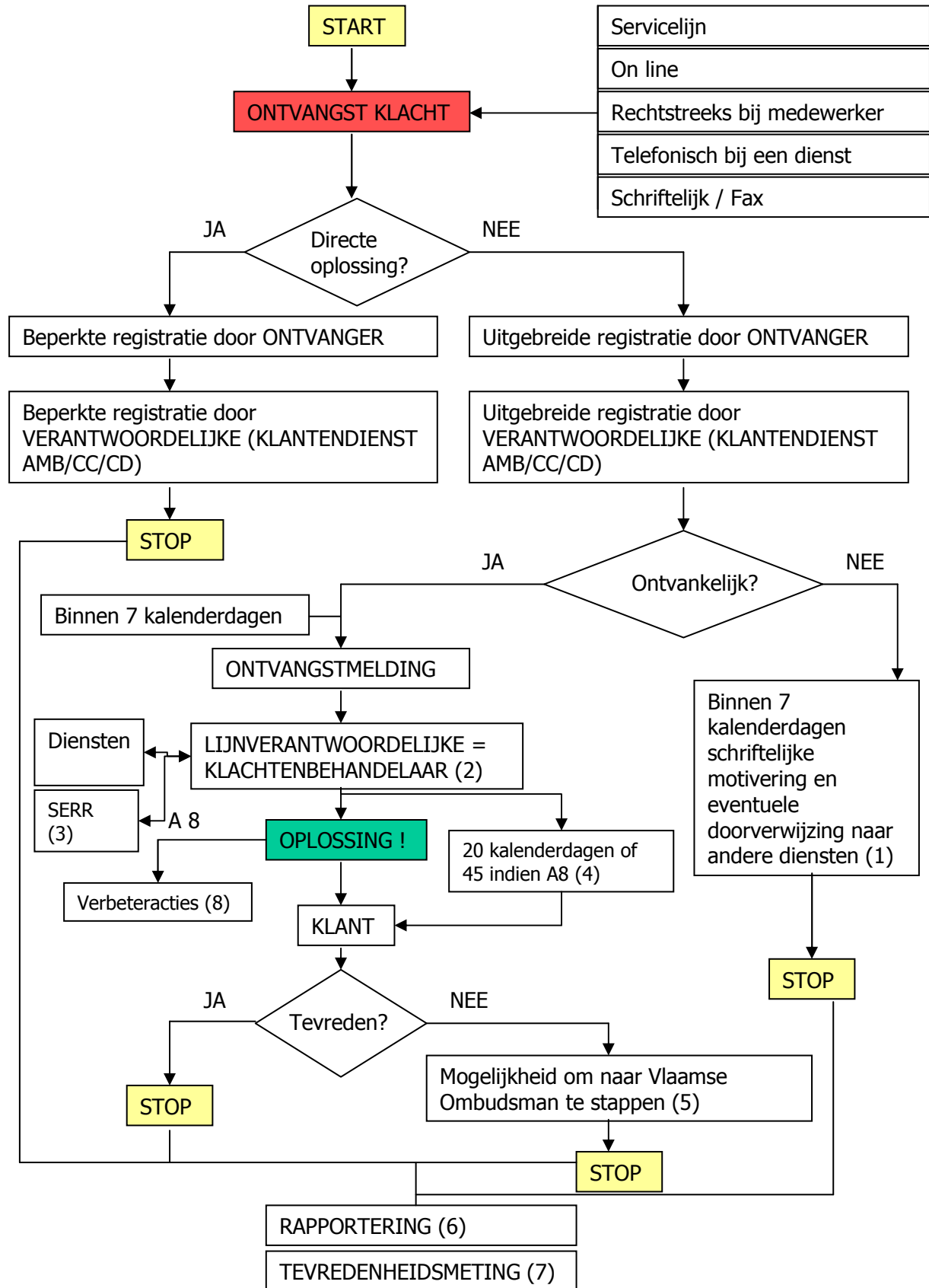
2.3.5.2. Oplossingsmelding



Hieronder de gegevens voor de A8-klachten.



3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE



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) Tweemaal per jaar gedurende een zestal weken worden alle klagers, twee weken nadat de oplossingsbrief is doorgestuurd, door de Servicelijn opgebeld om te achterhalen of de klacht goed afgehandeld was of niet.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	21
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	15

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:	23
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	14
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	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:	5
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
Redelijke behandeltermijn:	11
Efficiënte coördinatie:	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	17
	mail:	6
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	22
	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; 23 klachten
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 18 klachten
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 22 klachten

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Twintig van de drieëntwintig klachten handelden over de aanmoedigingspremies.

De helft van de klachten heeft rechtstreeks te maken met de gestegen behandelingsduur van de aanvragen aanmoedigingspremies.

Volgens de begunstigen liet de uitbetaling van de premie te lang op zich wachten en ontving men de premie vaak pas nadat de federale onderbreking was afgelopen.

Vijf klachten handelden over geweigerde dossiers. Deze weigeringen hadden onrechtstreeks te maken met de opgelopen behandelingstermijn. De aanvragers kregen onvoldoende tijd om hun dossier te vervolledigen, waardoor de premie werd geweigerd op basis van de indieningstermijn van zes maanden. Deze vijf dossiers werden herzien en de premie werd toegekend.

Tenslotte waren er ook nog een aantal klachten met betrekking tot het niet krijgen van een ontvangstbevestiging, het niet krijgen van een premie indien men niet aan de federale regelgeving voor loopbaanonderbreking of tijds krediet voldoet en de indieningstermijn van zes maanden die wettelijk wordt bepaald.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 dienst aanmoedigingspremies is op 1 januari 2010 gestart met een nieuwe informaticatoepassing om de aanvragen op een vlotte en efficiëntere manier te kunnen verwerken, ook met het oog op de mogelijkheid om de premie online aan te vragen.

Deze overschakeling kost echter tijd.

Daarnaast heeft onze dienst in 2009 zo'n 80.000 aanvragen ontvangen. Vorig jaar steeg dit aantal opnieuw.

De combinatie van de stijging van het aantal aanvragen en de aanpassing aan een nieuw ICT- systeem dat nog te kampen heeft met kinderziekten, heeft er voor gezorgd dat de behandelingstermijn is opgelopen tot gemiddeld 3 maanden.

We trachten de behandelingsduur te laten dalen door mensen aan te sporen om de aanvraag online in te dienen. Het dossier kan zo sneller worden afgewerkt, aangezien de aanvrager zelf een deel van het dossier ingeeft in ons systeem. Hoe meer aanvragen online worden ingediend, hoe korter de behandelingstermijn bij de papieren aanvragen wordt. Daarnaast wordt bij een online aanvraag ook een e-mail met ontvangstbevestiging verstuurd naar de aanvrager.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek – ILVO
 Burg. Van Gansberghelaan 96
 9820 Merelbeke Lemberge

1. Cijfergegevens

	Aantal totaal
Totaal aantal klachten:	24

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	23
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	2.5

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

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

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	19
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	19
	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: (= foutieve analysesresultaten)	5
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking: (= fouten in administratie verslag of factuur)	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	7

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

Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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, vrij grote inhoudelijke verschillen. Zie onder punt 3.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

- 3 klachten betroffen het foutief overnemen van informatie over de identificatie van het monster van de klant
- 2 klachten betroffen het te lang uitblijven van de rapportering van een resultaat
- 1 klacht betrof een onjuiste facturatie
- 4 klachten betroffen het afleveren van onjuiste analyse-resultaten
- 2 klachten betroffen een fout in de afgeleverde documenten.
- 1 klacht waarbij een document aan de verkeerde klant werd gestuurd
- 1 klacht waarbij een inschattingsfout werd gemaakt.
- 2 klachten in verband met beproevingen; 1 ivm deeltjesgrootte en 1 ivm verkeerd resultaat ruw eiwit en ruwe celstof
- 1 klacht in verband met de website: de website was slechts een paar dagen niet toegankelijk, probleem werd opgelost en persoon werd verwittigd.
- 2 klachten in verband met bereikbaarheid: De verantwoordelijke heeft contact opgenomen met deze persoon. Het bleek dat deze persoon een verkeerd telefoonnummer had en daardoor niet aan het juiste adres zat. Ook het gebruikte email adres was niet juist. Probleem werd opgelost.

Daarnaast werden in 2010 tevens 10 wijzigingssuggesties geregistreerd en behandeld.

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.

Er zal in navolging van 2010 ook in 2011 toegekeken worden op het registreren van non-conformiteiten en klachten en dit op intern als extern gebied.

De 5 onontvankelijk verklaarde klachten hebben allemaal te maken met het niet akkoord zijn de keuringsresultaten of aangerekende prijzen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure klachtenbehandeling verloopt volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd) waarbij naast de registratie ook de behandeling, opvolging en finale evaluatie behandeld worden.

Verder wordt er **steeds gevolg gegeven aan alle suggesties en klachten** o.v.v. actieplannen die naast de reikwijdte, het belang, een analyse naar de oorzaak ook onmiddellijke, corrigerende en preventieve maatregelen beschrijven. Een **volledige traceerbaarheid** gaande van ontvangst over registratie en behandeling tot evaluatie van de genomen maatregelen is gegarandeerd.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VLAM

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:	2
	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:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

VLAM ontving 2 ongegronde klachten.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

VLAM ontving 2 ongegronde klachten. Beide klagers werden zo snel mogelijk geantwoord en meer informatie verstrekt over onze werkwijze en achterliggende redenen. Eén van de klachten was intern reeds behandeld nog voor een identieke brief ons via de ombudsdienst bereikte. Beide klachten waren vooral grieven van bijdrageplichtigen die het nut van de wettelijk vastgestelde bijdragen en vooral de aanrekening van interesten aanklaagden en deze grieven ventileerden door ze toe te schrijven aan onwil van de dossierbehandelaar. Nader onderzoek bleek dat deze echter steeds meer dan voldoende informatie had verstrekt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Niet van toepassing.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Agentschap voor Natuur en Bos**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	47

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	47
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	4

Aantal onontvankelijke klachten:	17
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	4
	Geen Vlaamse overheid:	11
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	13

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing: (P)	8
Te lange behandeltermijn: (Q)	3
Ontoereikende informatieverstrekking: (R)	3
Onvoldoende bereikbaarheid: (S)	1
Onheuse bejegening: (T)	2
Andere: (U)	0

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

2. Inhoud van de klachten

Opdeling in inhoudelijke categorieën:

Geef per categorie:

- het aantal gegronde /deels gegronde klachten: zie kolom K1
- het aantal gegronde en deels gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (in de laatste kolom). Deze worden aangeduid met de letters P tot en met U (zie de tabel hierboven met de vereenvoudigde lijst)
- (nota: in de gebruikte databank konden de ongegronde klachten niet gelinkt worden aan een categorie)

Categorieën	K1		Toepasselijke ombudsnormen
Jacht	2		1 x P 1 x T
Kapmachtigingen			
Subsidies			
Terreinbeheer bos	6		2 x P 2 x Q 1 x S 1 x T
Terreinbeheer natuurgebied	1		1 x R
Terreinbeheer park	1		1 x R
Toegankelijkheid domein	1		1 x P
Toezicht en handhaving	1		1 x P
Vergunningen			
Visserij	1		1 x Q
Wildbeheer			
Adviezen	2		1 x P 1 x R
Communicatie genomen beslissingen			
Erkenningen			
Andere	2		2 x P

3. Klachtenbeeld 2010

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 2010.

In 2010 werden meer klachten geregistreerd in vergelijking met de voorgaande jaren (47 in 2010 t.o.v. 39 in 2009), doch het aantal ontvankelijke klachten bleef nagenoeg constant. Het merendeel van de niet-ontvankelijke klachten betrof de categorie 'Beleid en Regelgeving' of betrof situaties die niets te maken hadden met de opdracht en werking van het Agentschap voor Natuur en Bos.

Het aantal (deels)-gegronde klachten bleef nagenoeg onveranderd op jaarbasis. Deze klachten zijn – ondertussen bijna voorspelbaar – verspreid over de diverse inhoudelijke categorieën. Eén uitschieter vormt de categorie 'terreinbeheer bos'. Dit is op zich niet ongevoerd gezien de intensiteit van contacten met de burger op dit vlak. Ook hier is er geen sprake van een specifieke problematiek die procedurele of structurele maatregelen behoeft: de klachten betreffen wandelpaden, overhangende takken en onbegrip over beheerwerken.

Alle klachten konden binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld worden.

4. Concrete realisaties en verbeteringen in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling

De genomen maatregelen waren in essentie ad hoc in functie van de specifieke klacht waarop ze betrekking hadden. De voornaamste waren:

- De betrokkene(n) informeren met als doel meer begrip tot stand te brengen in verband met beheersmaatregelen in een specifiek domein, een bepaald advies, het uitblijven van een betaling, enz.
- Het snoeien van storende, overhangende takken.
- Het verlenen van actieve medewerking bij het terugdringen van een tijdelijk hoog everzwijnenbestand.
- Het herbekijken en bijsturen van dossiers om beoordelingsfouten te corrigeren.
- Het aanpassen van wandelpaden om ze beter af te stemmen op de verwachtingen van domeinbezoekers.
- Het toekennen van een visverlof voor jeugdactiviteiten.
- Het doorverwijzen naar de cel Natuurinspectie wanneer het klachten betreft van derden ten opzichte van derden.

In verschillende gevallen waarbij de klacht onontvankelijk was (geen relatie tot de werking van het agentschap) heeft ANB toch initiatief ondernomen om, via andere besturen of derden, voor de natuur schadelijke praktijken of toestanden aan te pakken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is. *Niet van toepassing.*

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

Naam van u bedrijf: AQUAFIN nv

1. cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	352

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	347
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	8.4

Aantal onontvankelijke klachten:	53
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder 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:	53
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	299
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	185
	deels gegrond:	45
	ongegrond:	69

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgen mate van oplossing	opgelost:	229
	deels opgelost:	1
	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:	26
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	199

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

Enkel de 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:	33
	mail:	190
	telefoon:	68
	fax:	2
	Bezoek / Derden	6

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	249
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	46
	andere 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
Afwerking bovenbouw-wegenis			2			2	Andere (2)
Bereikbaarheid handels-zaken		1				1	Andere (1)
Besteksconformiteit/afspraken	5	3	7			10	Andere (10)
Comfort -voorziening	1	3	1			4	Andere (4)
Duurtijd werken	2	2	2			4	Andere (4)
Geurhinder	4	1	8			9	Andere (9)
Groenonderhoud	1	2	10			12	Andere (12)
Herstel bebouwd pr. Domein		1	15			16	Andere (16)
Herstel niet bebouwd pr. domein	4	3	9			12	Andere (12)
Herstel openbaar domein	1	1	7			8	Andere (8)
Huisaansluiting	3	2	8			10	Andere (10)
Informatie/communicatie	6	11	15			26	Ontoereikende informatie-verstrekking (26)
Inkomensverlies tgv werken	1						
Kelderaan-sluiting / -probleem	1						

Lawaai- / trillingshinder	5	3	31			34	Andere (34)
Onrechtmatig gebruik / inneming pr. Domein	2	2	10			12	Andere (12)
Onveilige situaties	4		11			11	Andere (11)
Technisch mankement	1		3			3	Andere (3)
Te lange behandelingsstermijn info/dossier			3			3	Te lange behandeltermijn (3)
Toegankelijkheid / netheid	8	4	26			30	Andere (30)
Traject- / Inplantingskeuze	4	1				1	Andere (1)
Vergoedingen / uitbetalingen	4	4	9			13	Andere (11) Te lange behandeltermijn (2)
Verzakkingen / obstructies	3	1	3			4	Andere (4)
Wateroverlast	5		3		1	2	Andere (3)
Waterstagnatie			1			1	Andere (1)
Watervervuiling	3		1			1	Andere (1)
Diversen	1						

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010

In bijlage(.pdf document) wordt het klachtenbeeld van de ontvankelijke klachten van 2010 weergegeven (grafisch + lijst).

De beknopte omschrijving van de aard van de voorkomende klachten geeft al een duidelijk beeld van de problemen / toestanden die de aangelanden van de werken in uitvoering en de installaties in bedrijf kunnen ondervinden.

De meest voorkomende klachten die door de aangelanden worden geuit kunnen (al dan niet gegroepeerd) nader worden omschreven als zijnde :

-lawaai-, trillings- en geurhinder zorgen voor zo'n 17.4 % van de ontvankelijke klachten.

Geurhinder wordt vooral waargenomen bij in werking zijnde pompstations en zuiveringsinstallaties, in mindere mate bij aangelegde leidingen (geurhinder uit inspectiedeksels in de straat en in woningen via de huisaansluiting). Gelet op de vroegere beleidsbeslissingen van het Vlaamse Gewest in functie van het scheiden van regen- en afvalwater is het niet ondenkbaar dat geurklachten over leidingen in de toekomst kunnen toenemen omwille van de langere verblijftijd van het afvalwater in de leidingen en het ontbreken van spoeling (vroeger door regenwater).

Lawaai- en trillingshinder worden meestal ervaren bij voorbijrijdend verkeer over losliggende deksels van inspectieputten. Andere bronnen hiervan worden ook vastgesteld bij de werking van pompstations en zuiveringsinstallaties en 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.

-13.7 % van de ontvankelijke klachten gaat over de vaststelling dat het herstel in oorspronkelijke staat van het terrein (zowel bebouwd privaat, niet bebouwd privaat (hoofdzakelijk landbouwgronden) als openbaar domein) als onvoldoende wordt beschouwd.

Dit omvat onder andere (niet limitatief) volgende wrevelpunten :

de heraanleg van opritten, de heraanleg van voor- en achtertuinen (niet vergoed deel ervan), terugplaatsen van omheiningen en grenspalen, het degelijk bewerkbaar achterlaten van landbouwgronden en weiden, de heraanleg van openbare bermen (in de meeste gevallen de strook tussen de rooilijn en de wegnis die dikwijls door de aangelanden zelf als privaat domein wordt aangelegd (vb oprit of parkeerplaats, verlengde van het gazon) en onderhouden).

-ongenoegen wordt ook veroorzaakt ten gevolge van moeilijke toegankelijkheid van straten en woningen en dit omwille van onvoldoende aandacht voor het degelijk aanwerken van de opritten (steenslag), overvloedige modder, slijk en plasvorming (te weinig begaan met het invoeren van- en onderhouden van tijdelijke steenslag) en andere wanordelijke toestanden op de werven in uitvoering. 12.7 % van de ontvankelijke klachten vinden hun oorzaak in dit soort ongenoegen.

-10.7 % van de ontvankelijke klachten wordt geuit omwille van ontoereikende, niet-geactualiseerde informatie / communicatie over aanvang, duurtijd en verdere planning van de werken evenals omwille van een gebrek aan ad hoc informatie (wijziging omleiding, dagdagelijkse toegankelijkheid van straten en woningen,...).

-gemelde 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,...) vertegenwoordigt zo'n 5.7 % van de ontvankelijke klachten.

-aangelanden ervaren in 5 % van de ontvankelijke klachten dat afspraken tussen hen en de projectleiding en/of de aannemer niet of onvoldoende worden nagekomen (o.a. voorafgaand verwittigen van bepaalde werfactiviteiten, voorgenomen fasering van de werken, vooropgestelde timings,....).

-5 % van de ontvankelijke klachten handelen over situaties die de aangelanden als onveilig ervaren. Dit behelst onder andere te snel rijdend verkeer (werfverkeer, slibtransporteurs,...), ontoereikende signalisatie, als onveilig bestempelde omleidingen en andere werfsituaties, uit het kader gelichte deksels van inspectieputten na hevig regenweer, deksels met technische gebreken,

-onvrede over het onrechtmatig betreden, 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 maakt het voorwerp uit van 4.7 % van de ontvankelijke klachten.

-meldingen met betrekking tot het groenonderhoud van de installaties (pompstations en rwzi's) geven aanleiding tot 4.4 % van de ontvankelijke klachten. Deze uiting van wrevel gaat van te late verdelging van distels over aanwezigheid van welig tierend onkruid tot overhangende takken van bomen en te dik staande hagen.

Ook de afwezigheid, onvolledigheid of samenstelling van een groenscherm tussen de installaties en de omgeving leiden in een aantal gevallen tot een klachtmelding.

Dit was een beknopte omschrijving van – en commentaar bij het klachtenbeeld van het afgelopen jaar 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

In het kader van de globale Minder Hinder visie van Aquafin worden ieder kwartaal zowel voor de accurate, tijdige en volledige informatieverspreiding (geactualiseerde website-informatie, informatiebrieven naar aangelanden, informatievergaderingen,..) als voor de klachtenbehandeling de gestelde doelstellingen besproken en vergeleken met de concrete realisaties aan de hand van de 'Balanced Scorecard' management tool.

Als rechtstreeks vervolg hierop worden, ieder kwartaal, alle ontvangen klachten overlopen en besproken met de verantwoordelijken van de operationele directies.

De besluiten die hieruit worden onthouden, worden via de formele communicatiekanalen (groepsleidersvergaderingen, bekkenconferenties,..) teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers.

Zo werden onder andere volgende punten (niet limitatief) hierbij naar voor gebracht :

-algemene aandacht voor de meest voorkomende klachten van het kwartaal (cfr klachtenbeeld),

-het aanstellen van een projectleider als aanspreekpunt 'Minder Hinder' vanuit de directie infrastructuur teneinde een effectieve wisselwerking op gang te brengen tussen de ervaringen / verwachtingen van de aangelanden (terugkoppeling via klachten en tevredenheidsonderzoeken) enerzijds en de werfomstandigheden, -praktijk anderzijds (aanpassing bestekken, kennisoverdracht naar collega's,...),

-de uitbreiding van de communicatie met de omwonenden naar de aangelanden van de tijdelijke opslagplaatsen (terrein voor grondverbetering, kalkinstallaties,...). Deze terreinen zijn niet altijd in de onmiddellijke buurt van de werf gelegen, maar desalniettemin hebben de omwonenden hiervan wel de onvermijdelijke hinder,

-bij de wederin staatstelling van het openbaar domein heeft de gemeente, als eigenaar van dit domein, het laatste woord omtrent het finale terreinherstel (en niet de aangelande),

-de impact van een gewijzigd wegprofiel (lengteprofiel / dwarsprofiel) moet tijdig met de nodige aandacht worden bekeken daar een dergelijke wijziging een invloed kan hebben op de degelijke afwatering van bestaande opritten,

-daar verkennings sleuven (o.a. sonderen naar bestaande nutsleidingen) veelal geruime tijd vóór de effectieve uitvoering van een project worden gerealiseerd dienen deze op een degelijke, duurzame wijze worden hersteld om de omwonenden te vrijwaren van hinderlijke toestanden (lawaai, trillingen,..) bij overrijdend verkeer,

-voorstel om binnen de themagroep 'grondverzet' na te denken over maatregelen (specifieke besteksvorschriften) die kunnen worden getroffen om de aangelanden van Tijdelijke OpslagPlaatsen (TOP) te behoeden voor de onvermijdelijke hinder (stof, modder, lawaai,...) die deze terreinen veroorzaken,

-de teksten van de brochures die aan de aangelanden worden gegeven naar aanleiding van werken die (zullen) worden uitgevoerd worden best nogmaals grondig bekeken en in overeenstemming gebracht met de realiteit (vb. periode van niet bereikbaarheid / bruikbaarheid van garages en opritten, tijdstip van concrete werfinformatie,..),

-de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken in het kader van de minder hinder procedure zijn te bespreken met de technische werfpartners. Deze resultaten vormen een uitgangsbasis om de communicatie- en minder hinder inspanningen naar de omgeving toe voortdurend bij te sturen en aanvullende besteksvoorschriften te concretiseren,

-er zou kunnen overwogen worden om de resultaten van verzekeringsexpertises bij schadegevallen te motiveren. Afgewezen schadeclaims zullen beter worden aanvaard door de aangelanden indien beter gemotiveerd dan enkel 'het ontbreken van oorzakelijk verband',

-bij de opbraak van wegenis in beton kunnen aangepaste besteksvoorschriften worden voorzien voor opbraak in een bebouwde omgeving (vb. geen hydraulische hamers of beitels,..),

-er is nood aan een 'formele vrijgave' van percelen na uitvoering van de werken zodat de eigenaar / gebruiker weet wanneer een perceel terug kan / mag in gebruik worden genomen en bijkomende afwerkingskosten kunnen worden vermeden. De formele melding van deze vrijgave kan een terugkerend vast punt worden tijdens de werfvergaderingen,

-.....

In oktober 2010 werd voor de vierde maal al de Minder Hinder Award van Aquafin uitgereikt aan de aannemer die bij de uitvoering van rioleringswerken het meest buurtvriendelijk tewerk ging. Eén van de beoordelingscriteria hierbij zijn het aantal klachten die gerelateerd zijn aan de werven van de verschillende aannemers. Dergelijke award is voor de aannemers toch wel een gegeerd visitekaartje en draagt zeker bij tot een verbeterde aandacht voor de aangelanden bij de uitvoering van rioleringswerken.

Bij dezelfde gelegenheid, en dit voor de eerste maal, werd ook een award uitgereikt voor het meest kwalitatieve studie bureau waarbij, onder andere, het rekening houden met "minder hinder" maatregelen van bij de ontwerpfasen van een project één van de beoordelingscriteria vormde.

In 2011 zal in het kader van het nieuwe strategisch plan van Aquafin – het Prismaplan – intensief worden verder gewerkt aan de verbetering van de interne bedrijfsprocessen. Ook het klachtenbehandelingssysteem zal in deze context worden bekeken en, indien nodig, bijgestuurd.

Vanuit de 'Balanced Scorecard' management tool zal de doelstelling inzake de termijn van klachtenbehandeling worden aangescherpt. De gestelde target om bij 80% van de ontvangen klachten in een kwartaal een behandelingsvoorstel te doen naar de aangelande toe binnen de 20 dagen, zal worden opgetrokken tot 92.5%.

Ook zullen in 2011 de bestaande aanvullingen van Aquafin op het standaardbestek 250 worden bijgewerkt en aangescherpt in het licht van de zorg voor de omwonenden (o.a. beperken van trillingen bij opbraak van betonbanen, formaliseren van korte termijn communicatie door de aannemer naar de omwonenden toe, formaliseren van vrijgave van privaat domein,..).

Ten slotte zal, zoals steeds, verder worden aangedrongen om nauwkeurig toe te zien op de toepassing van de reeds bestaande besteksvoorschriften (die al vrij duidelijk en volledig zijn) 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

“Ombudsman” is een staffunctie toegevoegd aan de diensten van de Gedelegeerd Bestuurder. Als dusdanig rapporteert de Ombudsman rechtstreeks aan de Gedelegeerd Bestuurder en voert hij de klachtenbehandeling uit onafhankelijk van de operationele directies (Algemene Zaken, Infrastructuur, Operaties, Commercie).

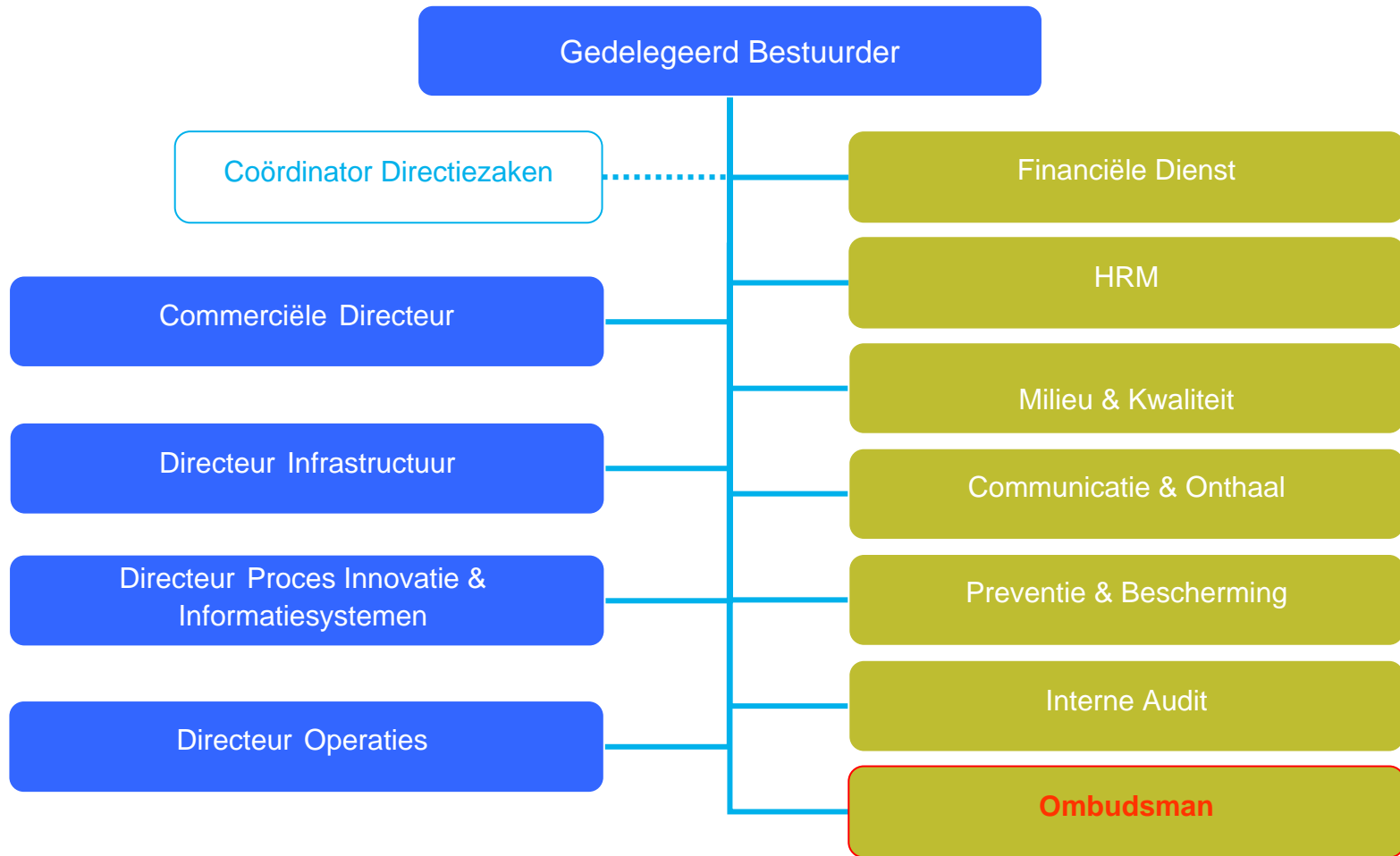
In bijlage vindt u :

- a) het beknopt organogram van Aquafin (.pdf document)
- b) het stroomschema van de klachtenbehandeling door de Ombudsman (.pdf document)

Suggesties?

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

Beknopt organogram Aquafin

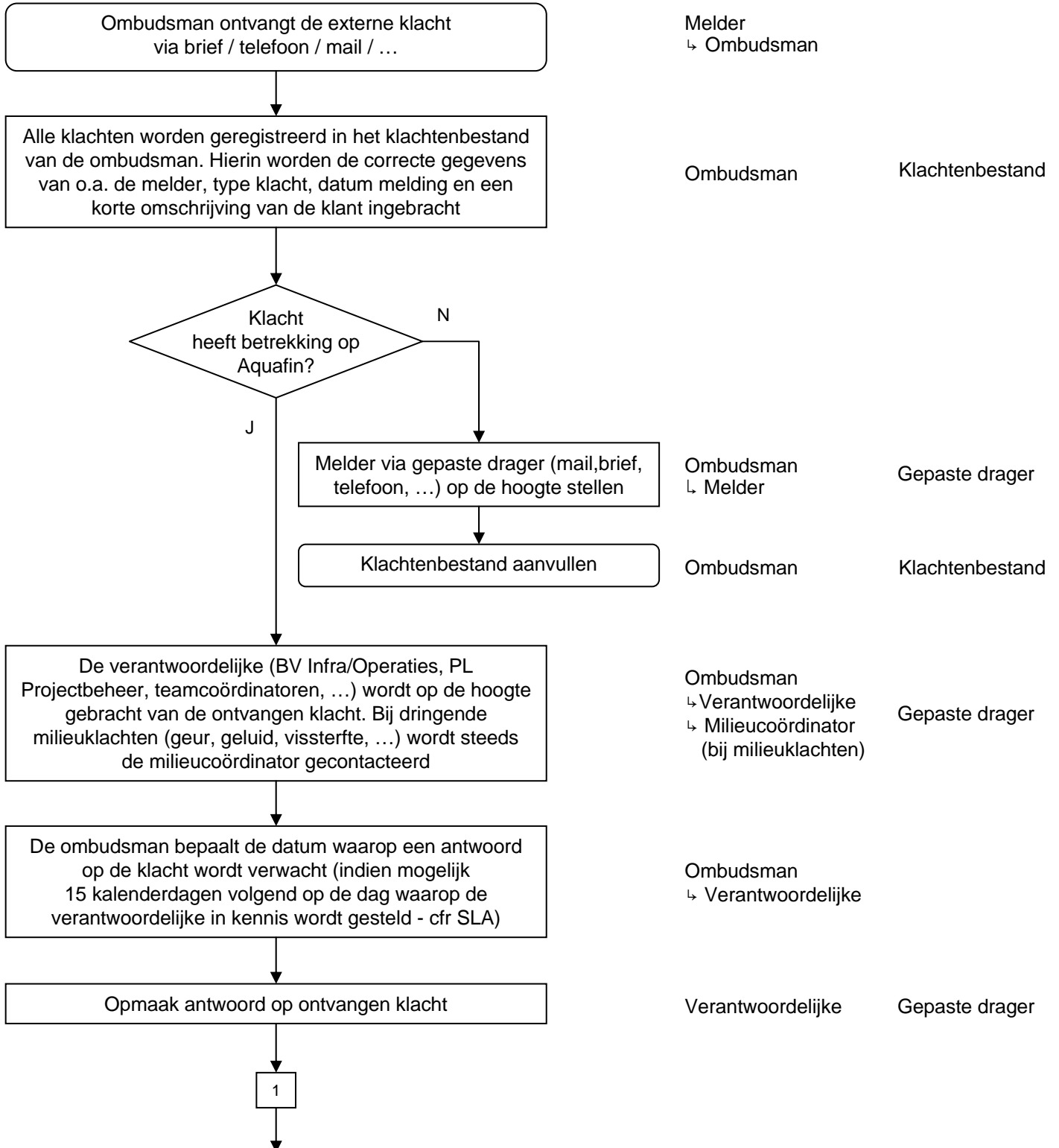


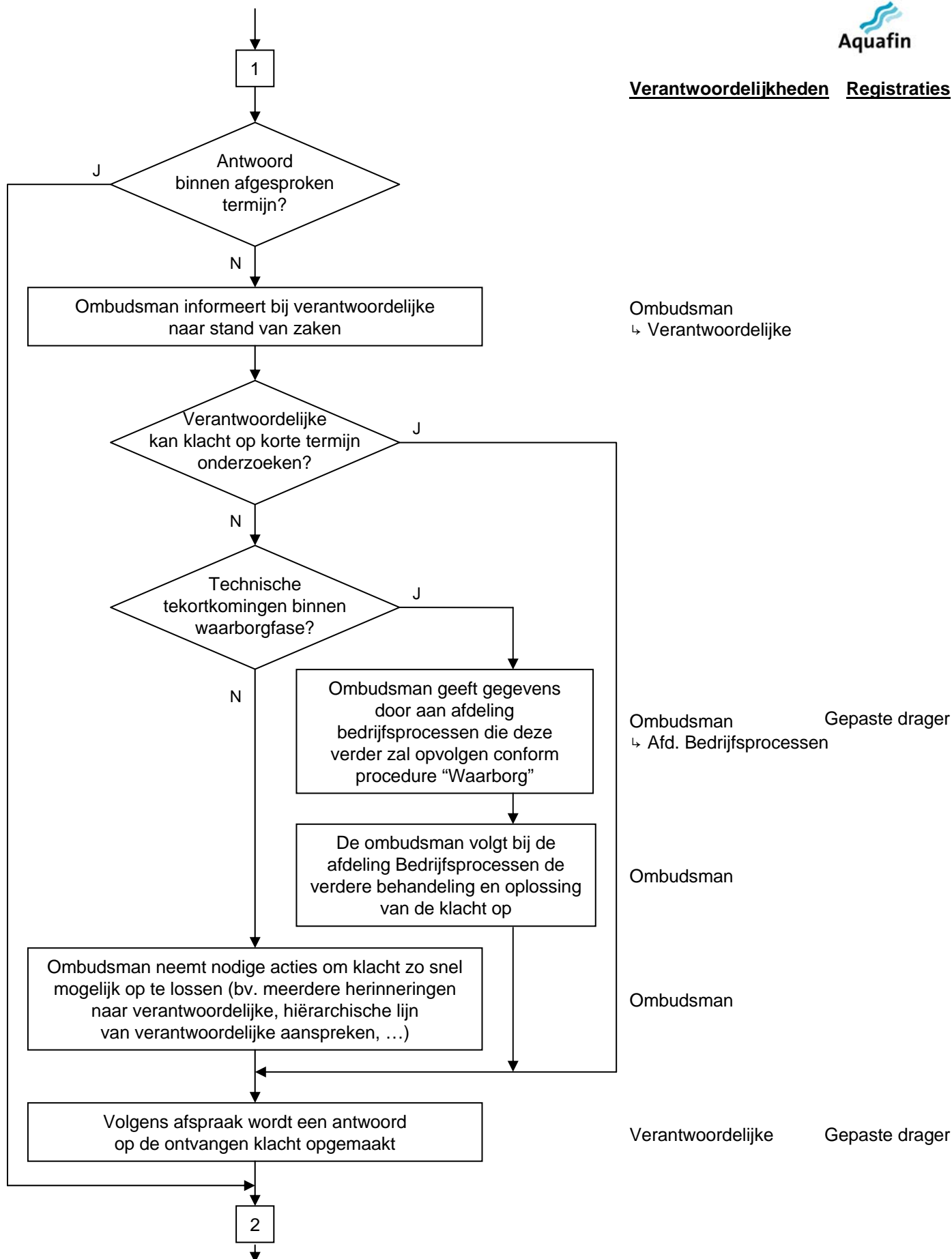
Klachtenbehandeling door de ombudsman



1) Klachten gemeld aan de ombudsman

Verantwoordelijkheden Registraties





Verantwoordelijkheden **Registraties**

Ombudsman

Verantwoordelijke/
Ombudsman

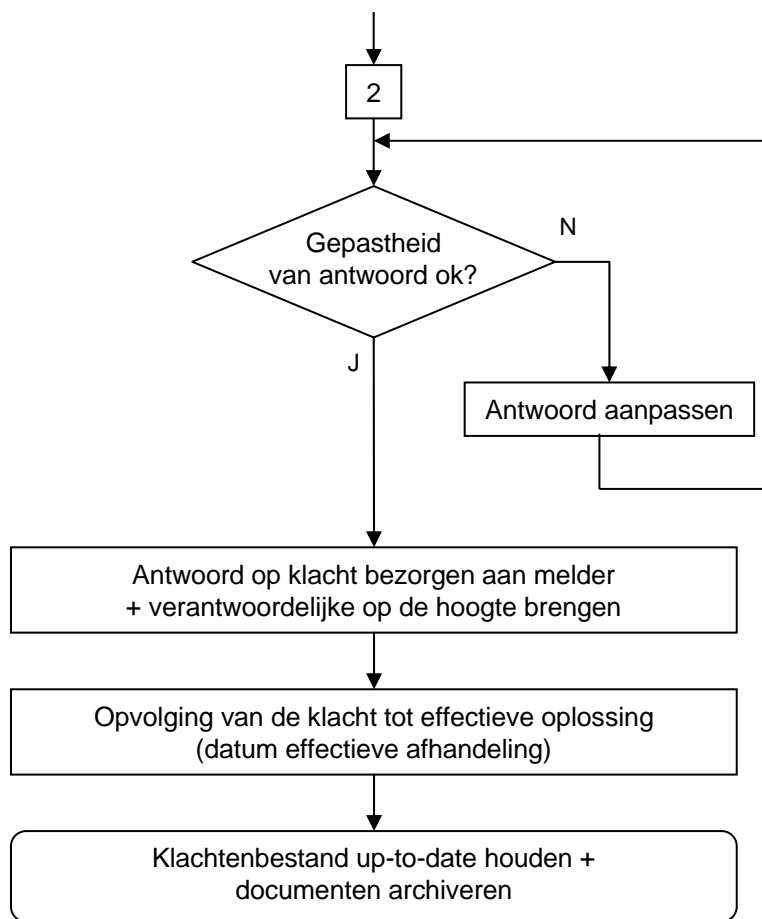
Ombudsman
↳ Melder
↳ Verantwoordelijke

Ombudsman

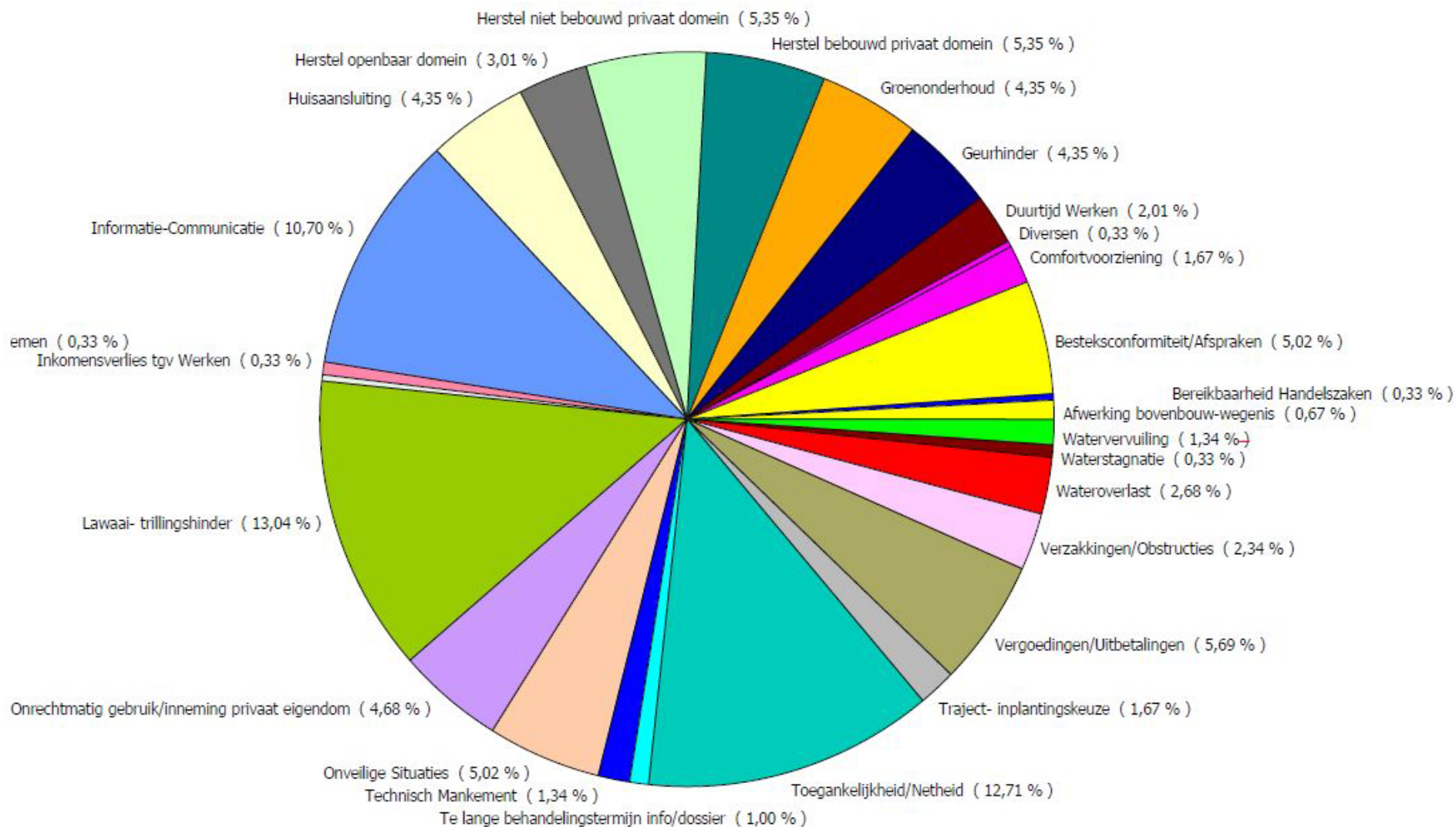
Ombudsman

Gepaste drager

Klachtenbestand



Klachtenbeeld 2010



Klachtenbeeld 2010

Oms aard klacht1	Aantal klachten per Aard	% Aantal klachten per Aard
Lawaai- trillingshinder	39	13,04 %
Toegankelijkheid/Netheid	38	12,71 %
Informatie-Communicatie	32	10,70 %
Vergoedingen/Uitbetalingen	17	5,69 %
Herstel bebouwd privaat domein	16	5,35 %
Herstel niet bebouwd privaat domein	16	5,35 %
Besteksconformiteit/Afspraken	15	5,02 %
Onveilige Situaties	15	5,02 %
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom	14	4,68 %
Geurhinder	13	4,35 %
Groenonderhoud	13	4,35 %
Huisaansluiting	13	4,35 %
Herstel openbaar domein	9	3,01 %
Wateroverlast	8	2,68 %
Verzakkingen/Obstructies	7	2,34 %
Duurtijd Werken	6	2,01 %
Comfortvoorziening	5	1,67 %
Traject- inplantingskeuze	5	1,67 %
Technisch Mankement	4	1,34 %
Watervervuiling	4	1,34 %
Te lange behandelingstermijn info/dossier	3	1,00 %
Afwerking bovenbouw-wegenis	2	0,67 %
Bereikbaarheid Handelszaken	1	0,33 %
Diversen	1	0,33 %
Inkomensverlies tgv Werken	1	0,33 %
Kelderaansluiting -problemen	1	0,33 %
Waterstagnatie	1	0,33 %
Aantal Klachten:	299	

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Secretariaat-generaal – Strategische cel – Departement Leefmilieu, Natuur en
Energie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	11
	meer dan 45 dagen:	5
	Lopend:	
	gemiddelde:	41

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:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	6
	Interne personeelsaangelegenheden:	
	Wel Vlaamse overheid, andere instelling:	2

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2
	lopend:	0
	Opgeschort/geen uitspraak:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	1
	Onopgelost:	0

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

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

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	13
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	via kabinet:	1
	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:

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

Opmerkingen:

- over één klacht is geen uitspraak gedaan wegens geen antwoord op de onderzoeksvraag
- één klacht kon onder twee categorieën worden ondergebracht

Klachten over fouten door de bevoegde administratie: 2

- o Gegrontheid:
1 gegronde
1 ongegronde
- o Mate van oplossing:
1 herstelde gegronde klacht
- o Aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnormen:
Redelijke behandeltermijn: 1

Klachten over uitblijven antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie: 2

- o Gegrontheid:
1 deels gegronde
1 ongegronde
- o Mate van oplossing:
1 geen herstel vereist bij deels gegronde klacht
- o Aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnormen:
Doeltreffende algemene informatieverstrekking: 1

Klachten over niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie: 1

- o Gegrontheid:
1 deels gegronde
ongegronde
- o Mate van oplossing:
1 te herstellen deels gegronde klacht
- o Aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 1

Klachten die ongenoegen uitdrukken over een afdeling of over een beslissing van een afdeling: 4

- o Gegrontheid:
1 opgeschort
1 gegronde
1 deels gegronde
1 geen uitspraak: naar 2° lijn
- o Mate van oplossing:
2 opgeloste (deels) gegronde klachten
- o Aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 1
Redelijke behandeltermijn: 1

3. Klachtenbeeld 2010

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Van de in totaal 15 ingediende klachten waren er 7 onontvankelijk tegenover 8 ontvankelijke. Deze verhouding is gelijkaardig met de voorgaande jaren. Het aantal ingediende klachten ligt echter veel lager dan voorgaande jaren.

Van de 8 ontvankelijke klachten zijn er 2 ongegrond en 4 (deels) gegrond. Bij één klacht kon geen gegrondheid worden bepaald en is overgedragen aan de Vlaamse Ombudsdienst. Één klacht is opgeschort op vraag van de verzoeker.

1. De 2 ongegronde klachten handelen over:

- Een verzoeker stelt dat de afdeling Milieuvergunningen een gunstig advies afleverde voor de verdere exploitatie van een dierenasiel zonder onderzoek te voeren naar de door de burens gemelde overlast.
Voor het afleveren van de milieuvergunning voor de verdere exploitatie blijkt dat de afdeling Toezicht Volksgezondheid van het VAZG een adviserende instantie is, doch de afdeling Milieuvergunningen van het Departement LNE niet. In het kader van de erkenning van het dierenasiel is bovendien advies verleend door de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu, wat mogelijk voor verwarring heeft gezorgd bij de verzoeker bij het neerleggen van de klacht.
- Een verzoeker zou via info@lne.be een vraag om informatie hebben gesteld over beschikbare deskundigen verwarmingsaudits. Meer dan twee weken later heeft de verzoeker nog steeds geen informatie ontvangen en legt klacht neer bij het kabinet van minister Van den Bossche die de klacht doorstuurt naar de administratie.
Uit het onderzoek blijkt dat de verzoeker vóór het neerleggen van de klacht nooit de infovraag via info@lne.be heeft gesteld. Deze is in als concept in de mailbox van de verzoeker blijven zitten terwijl de verzoeker ervan uitging de vraag om informatie te hebben gesteld. De gevraagde informatie is meteen aan de verzoeker verstrekt door de afdeling Milieuvergunningen na ontvangst van het verzoek via het kabinet.

2. De 4 (deels) gegronde klachten handelen over:

- Een deels gegronde klacht handelt over de uitbetaling van de premie voor roetfilters: de verzoeker gaat ervan uit dat de installatiekosten worden terugbetaald naast de (geplafonneerde) premie.
De verzoeker heeft pas informatie opgevraagd bij de betrokken afdeling na de uitbetaling van de geplafonneerde premie. Daarvoor heeft de verzoeker enkel informatie ontvangen van de garagehouder waarbij hij de installatie liet uitvoeren. Hij heeft de website i.v.m. de roetfilterpremie nooit zelf geconsulteerd. De roetfilterpremie is correct uitbetaald. Maar in de communicatie hierover was men vergeten de controle op installatie te vermelden, waardoor het misverstand over de premie bleef bestaan; daarnaast biedt de website wel degelijk de volledige informatie.
- In een deels gegronde klacht stelt de verzoeker dat de Juridische Dienst een bodemsaneringsdossier niet-chronologisch en willekeurig heeft afgehandeld en dat bij vraag tot bekomen van een ontwerp-MB dit wel is beloofd door de dienst maar nooit bezorgd.
Het bodemsaneringsdossier valt uiteen in twee delen: het gaat om beroepen tegen enerzijds het beschrijvend bodemonderzoek met termijn van orde en anderzijds het bodemsaneringsproject met vervaltermijn. De Juridische Dienst heeft nog steeds te maken met een lichte achterstand in de behandeling van bodemsaneringsdossiers, waardoor het beroep ikv het BBO wordt behandeld buiten de termijn van orde. Uiteindelijk worden beide beroepen behandeld vóór het verlopen van de vermelde vervaltermijn, gezien de samenhang van de dossiers. De ingediende beroepen zijn echter niet-schorsend en dus kan de OVAM tegelijkertijd uitvoering geven aan het BSP, wat uiteindelijk tot de indruk van willekeur heeft geleid.
Het ontwerp-MB is niet bezorgd ondanks de belofte dit wel te doen. Korte tijd later is het goedgekeurde MB via aangetekend schrijven echter bezorgd.
- Een deels gegronde klacht handelt over het onvoldoende optreden door de afdeling Milieu-inspectie over de blijvende geurhinder vanwege een veeteeltbedrijf.
De afdeling Milieu-inspectie heeft dit bedrijf grondig opgevolgd, er zijn een aantal PV's opgesteld

en aanmaningen gegeven. Toen de dossierhouder langdurig afwezig was, is de opvolging ervan naar de achtergrond geraakt, ook omdat de uitbater al enige actie ondernam ter verbetering van de situatie naar aanleiding van de aanmaningen en aangaf verdere verbeteringen te zullen doorvoeren. Naar aanleiding van deze klacht is het bedrijf opnieuw geïnspecteerd en de situatie wordt opnieuw opgevolgd.

- Een gegronde klacht handelt over de laattijdige uitbetaling i.k.v. opgeleverde ruimingswerken. De facturen zijn inderdaad laattijdig uitbetaald wegens de overschakeling naar Orafin. Deze uitbetalingen zijn meteen gebeurd wanneer het systeem het toeliet en de afdeling Financiën en Overheidsopdrachten heeft de betalingsdata bezorgd aan de betrokken dossierhouder zodat een verwijlinterstrestdossier kon worden geïnitieerd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Actie ten gevolge van de klacht over de uitbetaling van roetfilterpremies:

De afdeling Lucht, Hinder, Risicobeheer, Milieu en Gezondheid heeft het formulier voor het aanvragen van de roetfilterpremie op de website aangepast.

Momenteel zijn er gesprekken aan de gang met de bevoegde minister om de premie voor roetfilters te herzien en het premiebedrag op te trekken tot 100% van de gemaakte kosten met een beperking tot 600 euro. Het is de bedoeling om dit met terugwerkende kracht te laten gelden. De afdeling meldde dat – indien deze herziening wordt goedgekeurd – de betaling automatisch gebeurt, dus zonder extra aanvragen door de historische aanvragers.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Eind 2010 is het ontwerpprotocol voor de klachtenbehandeling, verbetercyclus en rapportering besproken. Begin 2011 is de definitieve versie ter goedkeuring voorgelegd aan de DR.

Suggesties?

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

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**13 Redelijke behandeltermijn**

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: OVAM, beleidsdomein LNE

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:	17

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:	3
	Beleid en regelgeving:	
Geen Vlaamse overheid:		

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	19

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	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:	20
	telefoon:	/
	fax:	/
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	/
	andere kanalen: Kafka	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

1. Klachten over de afdeling algemene diensten

► Aantal klachten: 0

2. Klachten over de afdeling bodembeheer

► Aantal klachten: 13

► De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 1
- deels gegrond: /
- ongegrond: 10
- 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: /
- andere: redelijkheid en evenredigheid : /
- efficiënte coördinatie : /
- actieve dienstverlening: /
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : 1

3. Klachten over de afdeling afvalstoffenbeheer

► Aantal klachten: 10

► De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 1
- deels gegrond: /
- ongegrond: 8
- onontvankelijk: 1

► 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: 1
- ontoereikende informatieverstrekking: /
- onvoldoende bereikbaarheid: /
- onheuse bejegening: /
- actieve dienstverlening: /
- andere : goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid : /

4. Klachten over de afdeling interventies, verwijderingen en saneringen

► Aantal klachten: 2

► De mate van gegrondheid van de klacht:

- gegrond: 1
 - deels gegrond: /
 - ongegrond: 1
 - onontvankelijk: /
- De mate waarin de (deels)gegronde klacht werd opgelost:
- opgelost: 1
 - deels opgelost:/
 - onopgelost: /
- De toegepaste ombudsnorm bij de (deels)gegronde klacht:
- niet correcte beslissing:/
 - te lange behandelingstermijn: /
 - ontoereikende informatieverstrekking: /
 - onvoldoende bereikbaarheid: /
 - onheuse bejegening: /
 - andere: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 1

<p>3. Klachtenbeeld 2010 Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.</p>
--

In de loop 2010 registreerde de klachtenmanager 25 klachten. Slechts 3 van deze klachten werden gegrond verklaard en 3 van deze klachten werden onontvankelijk verklaard. Deze klachten kunnen ondergebracht worden onder de ombudsnormen : redelijke behandeltermijn (1) en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (2).

Het grootste deel van de klachten is verspreid over de materies afvalstoffenbeheer en bodembeheer. Bij afvalstoffenbeheer gaat hierbij een ruime aandacht naar de meldingen van sluikestorten. Bij bodembeheer hebben de klachten vaak betrekking op het verloop van bodemsanering (het verloop van een bodemonderzoek, de uitvoeringstermijn van een bodemsanering,...). Tenslotte blijft de OVAM regelmatig meldingen ontvangen van burgers die hun ongerustheid uiten over vermeende verontreinigingen of het niet naleven van milieureglementering in hun buurt. In een aantal situaties kan de OVAM een controledossier opstarten binnen haar toezichtsmogelijkheden. In de situaties waarbij dit niet mogelijk was, bezorgde de OVAM eerstelijns info en stuurde de OVAM ze door aan de bevoegde instanties voor een gerichte controle van de gemelde feiten.

Ten opzichte van 2009 is het aantal klachten bij de OVAM verder gedaald. Het meldpunt voor vragen ter informatie info@ovam.be heeft duidelijk een prominente plaats ingenomen en is een veel gebruikt kanaal. Verder waren er 2010 niet direct wijzigingen in regelgeving die vragen/onduidelijkheden bij burgers zouden kunnen oproepen.

Verder is het belangrijk te vermelden dat de directie van de OVAM veel belang hecht aan een correcte en klantgerichte dienstverlening wat mee afstraalt op de houding van haar medewerkers. In die context formuleert de klachtenmanager jaarlijks – voorzover aangewezen – 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 tenslotte net zoals in 2009 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 17 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. De behandelingstermijn ligt iets hoger dan in 2009. Dit jaar waren er echter verschillende klachten die betrekking hadden op lopende, vrij complexe dossiers. In dergelijke dossiers is een langere behandelingstermijn aangewezen om een gefundeerd antwoord te kunnen formuleren.

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?

Twee gegronde klachten hadden betrekking op informatieverstrekking en doorstroming. Deze klachten werden vrijwel direct rechtgezet. Het blijft een aandachtspunt bij de OVAM om een zo optimale communicatie te verstrekken in het kader van dossierbehandeling en om zo optimaal mogelijk de website aan te wenden voor informatieverstrekking. De derde gegronde klacht had betrekking op de behandelingstermijn van een dossier. De behandelingstermijn was langer dan voorzien mede gelet op de herorganisatie binnen de betrokken afdeling. Dit dossier is intussen opgenomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

/

Suggesties?

/

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](#)

Klachtenmanagement 2010

Nr	afdeling	Omschrijving	Geground/ ... opgelost	Ombudsnorm	Duur behandeling
293	BB	Website info verkoop grond	Geground	Administratieve nauwkeurigheid	36 dagen
294	BB	Statuut onschuldig eigenaar	Ongegrond	/	38 dagen
295	AMB	Zwerfvuil Lier	Ongegrond	/	20 dagen
296	AMB	Milieuklacht HD-motors	ongeground	/	16 dagen
297	AMB	Afval electro en witgoed	Ongegrond	/	25 dagen
298	AMB	Asbestverwijdering	Onontvankelijk	/	
299	AMB	Milieuovertreding ophogingswerken	Ongegrond	/	5 dagen
300	BB	Vervuilde grond	Ongegrond	/	26 dagen
301	AMB	Buur spuiten auto's	Ongegrond	/	13 dagen
302	IVS	Saneringswerken site Alvat	Geground	Goede uitvoeringspraktijk	1 dag
303	AMB	Klacht sluikstorten	ongeground	/	27 dagen
304	BB	Verontreinigde grond	Ongegrond	/	21 dagen
305	BB	Bodemsanering Gits	Ongegrond	/	5 dagen
306	BB	Afvalcontainer	Ongegrond	/	2 dagen
307	BB	Bodemsanering	Ongegrond	/	12 dagen
308	AMB	Communicatie afvalstoffenbeheer	Ongegrond	/	30 dagen
309	BB	Aankoop huis Vlabotex	Ongegrond	/	15 dagen
310	BB	Mogelijke vervuiling Jabbeke	Ongegrond	/	14 dagen
311	BB	Klacht buur verontreiniging Esso	Ongegrond	/	1 dag
312	BB	Bouwgronden Oudenaarde	Onontvankelijk	/	
313	AMB-BB	Klacht vs dhr Rijckaert Marc	Ongegrond	/	4 dagen
314	AMB	Gebruikscertificaat potgronden Acterra	gegrond	Redelijke behandeltermijn	15 dagen
315	BB	Bodemvervuiling	Onontvankelijk	/	
316	IVS	Mazoutgeur riolering	Ongegrond	/	13 dagen
317	BB	Bodemmatte	Ongegrond	/	22 dagen

Stand van zaken 2010**25 klachtregistraties**

onontvankelijk : 3

ontvankelijk : 22

Gegronde klachten van de 17 ontvankelijke 3

1 BB

1 AMB

1 IVS

volgens de ombudsnormen

1 = redelijke behandeltermijn AMB

2 = goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid BB 1 en IVS 1

Dragers

brief 5

mail 20

telefoon 0

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VLAAMS ENERGIEAGENTSCHAP

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	40

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	39
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	5,625 DAGEN

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 aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	3
	Geen Vlaamse overheid:	3

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

Aantal ontvankelijke klachten:	34
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	27

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	1
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	5
Redelijke behandeltermijn:	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:	23
	mail:	13
	telefoon:	0
	fax:	4
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	19
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	21
	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 ontvankelijk en gegronde klachten kunnen als volgt worden opgedeeld:

- Premie niet belastingbetalers: 2 deels gegrond
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
- Klachten m.b.t. langdurige uitbetalingstermijn Vlaamse dakisolatiepremie: 2 gegrond
 - o *Redelijke behandeltermijn*
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
- Werking EPACT-software: 1 gegrond
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
- Energieprestatieregelgeving: 1 deels gegrond
 - o *Deugdelijke correspondentie*

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

In het jaar 2010 werd er voor het eerst een vermindering van het totaal aantal klachten (40 in 2010 t.o.v. 58 in 2009) waargenomen. Sinds haar oprichting en operationalisering in 2006 zag het klachtenbeeld van Vlaams Energieagentschap tot en met het jaar 2009 een gestage stijging van het aantal klachten. Deze vermindering wordt veroorzaakt door een grote vermindering in het aantal (eerstelijns) klachten dat door de Vlaamse ombudsdienst werd doorgestuurd naar de klachtendienst van het agentschap (21 in 2010 t.o.v. 38 in 2009). Het aantal klachten dat door burgers rechtstreeks bij het agentschap werd ingediend was immers in 2010 en 2009 exact gelijk. Deze vermindering kan deels worden verklaard door het stopzetten van een aantal premiesystemen (bijv. de premie voor niet-belastingbetalers ten gevolge van de invoering van het federale belastingkrediet). De klachten betreffende dit thema gingen dan ook voornamelijk over ongegronde klachten betreffende het te laat indienen van de premieaanvraag.

De grootste klachtenblokken betroffen de Vlaamse dakisolatiepremie (32,5%), de premie niet belastingbetalers (32,5%) en EPB & EPC (25%).

Beleidsklachten maakten 7,5 procent uit van het totale klachtenaantal. Deze betroffen het feit dat fotovoltaïsche systemen en dat werken aan appartementen in bepaalde gevallen niet in aanmerking kwamen voor de premie voor niet-belastingbetalers. Een andere beleidsklacht betrof de toepassingsvoorwaarden van de Vlaamse dakisolatiepremie.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010

Vlaamse Landmaatschappij

Gulden Vlieslaan 72

1060 Brussel

Totaal aantal klachten	81
Ontvangen klachten	72
Geannuleerde klachten	9
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
Minder dan 45 dagen	53
Meer dan 45 dagen	19
Gemiddelde	38
Aantal klachten volgens ontvankelijkheid	
onontvankelijk	10
ontvankelijk	62
Aantal onontvankelijke klachten	
10	
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Al eerder klacht ingediend	1
Beleid en regelgeving	4
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2
VLM onbevoegd	3
Aantal ontvankelijke klachten	
62	
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Deels gegrond	13
Gegrond	12
Ongegrond	37
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	
25	
Deels gegrond	
13	
Deels opgelost	2
Onopgelost	5
Opgelost	6
Gegrond	
12	

Verslag klachtenmanagement 2010

Deels opgelost	1
Onopgelost	2
Opgelost	9

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	29
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	16
Overeenstemming met het recht	1
Redelijke behandeltermijn	5
Redelijkheid en evenredigheid	1

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)

29

Deels gegrond

15

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Correcte bejegening	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Redelijke behandeltermijn	4
Deugdelijke correspondentie	1

Gegrond

14

Overeenstemming met het recht	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	9
Deugdelijke correspondentie	2
Redelijkheid en evenredigheid	1
Redelijke behandeltermijn	1

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)

76

Bezoek	1
Brief	25
E-mail - rechtstreeks	11
E-mail - world wide web	11

Verslag klachtenmanagement 2010

Telefoon	28
Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)	74
Andere	6
Burger	57
Georganiseerd middenveld	2
Ombudsdienst	9

Indeling volgens inhoudelijke categorie

Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hoger vermelde lijsten "Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing" en "Volledige lijst toegepaste ombudsnormen"

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)	62
Algemeen - Alg Dienst	2
Deels gegrond	1
Ongegrond	1
Landelijke Inr. - ruilverkaveling	3
Gegrond	1
Ongegrond	2
Landelijke Inr. - andere	1
Ongegrond	1
Landelijke Inr. - grondenbank	4
Ongegrond	4
Landelijke Inr. - landinr.	2
Ongegrond	2
Mestbank	37
Deels gegrond	10
Gegrond	8
Ongegrond	19
Landelijke Inr. - andere, Landelijke Inr. - natuurinr., Mestbank	1
Ongegrond	1
Overheidsopdrachten	1

Verslag klachtenmanagement 2010

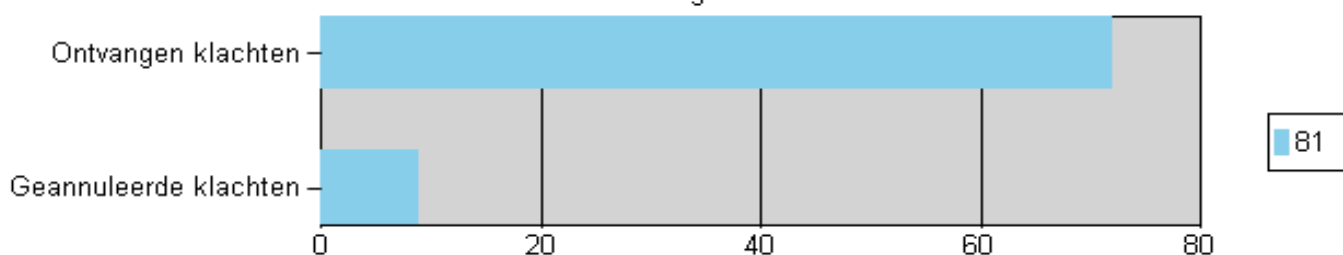
Deels gegrond	1	
Platteland - beheersovereenk.		11
Deels gegrond	1	
Gegrond	3	
Ongegrond	7	
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		25
Overheidsopdrachten		1
Deels opgelost	1	
Mestbank		18
Deels opgelost	1	
Onopgelost	7	
Opgelost	10	
Algemeen - Alg Dienst		1
Deels opgelost	1	
Landelijke Inr. - ruilverkaveling		1
Opgelost	1	
Platteland - beheersovereenk.		4
Opgelost	4	
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		29
Overheidsopdrachten		2
Deels gegrond		2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Deugdelijke correspondentie	1	
Mestbank		20
Deels gegrond		11
Redelijke behandeltermijn	4	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5	
Correcte bejegening	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	

Verslag klachtenmanagement 2010

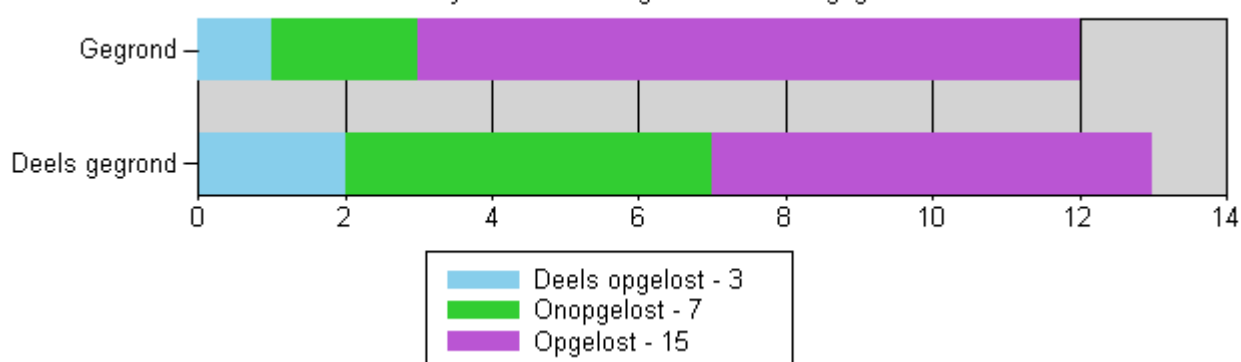
Geground	9
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Redelijke behandeltermijn	1
Deugdelijke correspondentie	2
Redelijkheid en evenredigheid	1
Platteland - beheersovereenk.	5
Deels geground	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Geground	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3
Overeenstemming met het recht	1
Algemeen - Alg Dienst	1
Deels geground	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Landelijke Inr. - ruilverkaveling	1
Geground	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

Verslag klachtenmanagement 2010

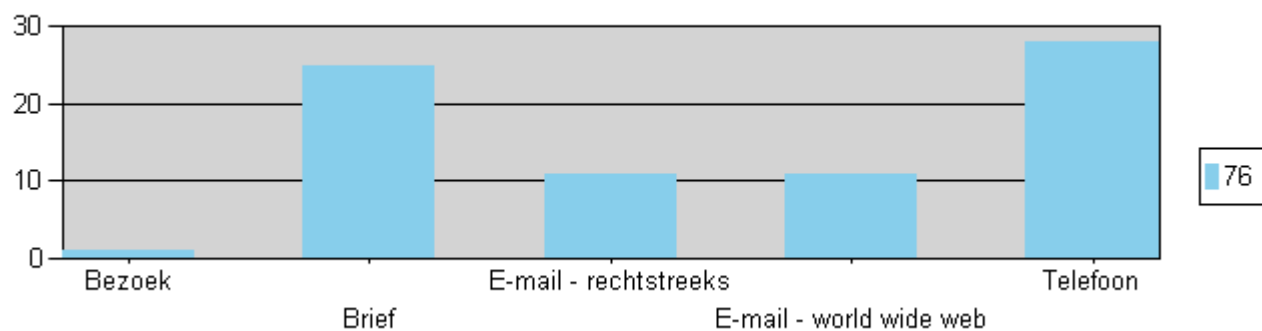
Totaal aantal ontvangen klachten



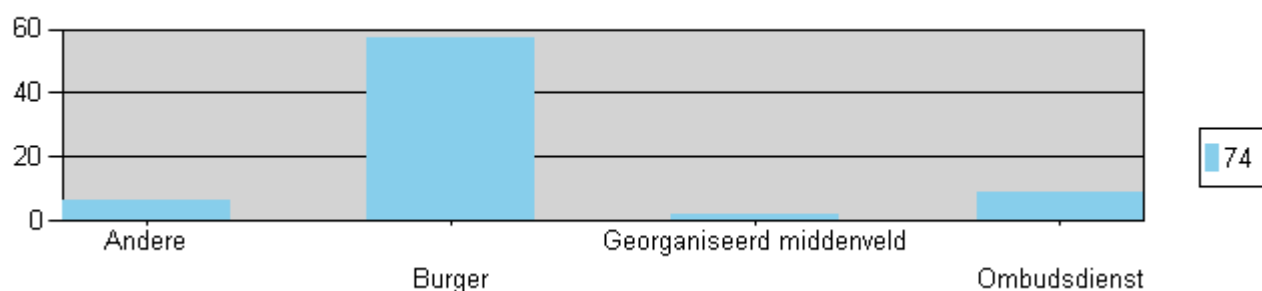
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid



Klachten volgens drager

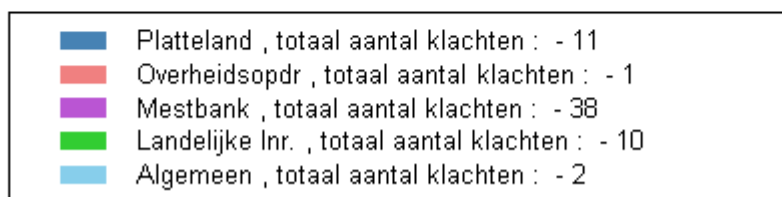
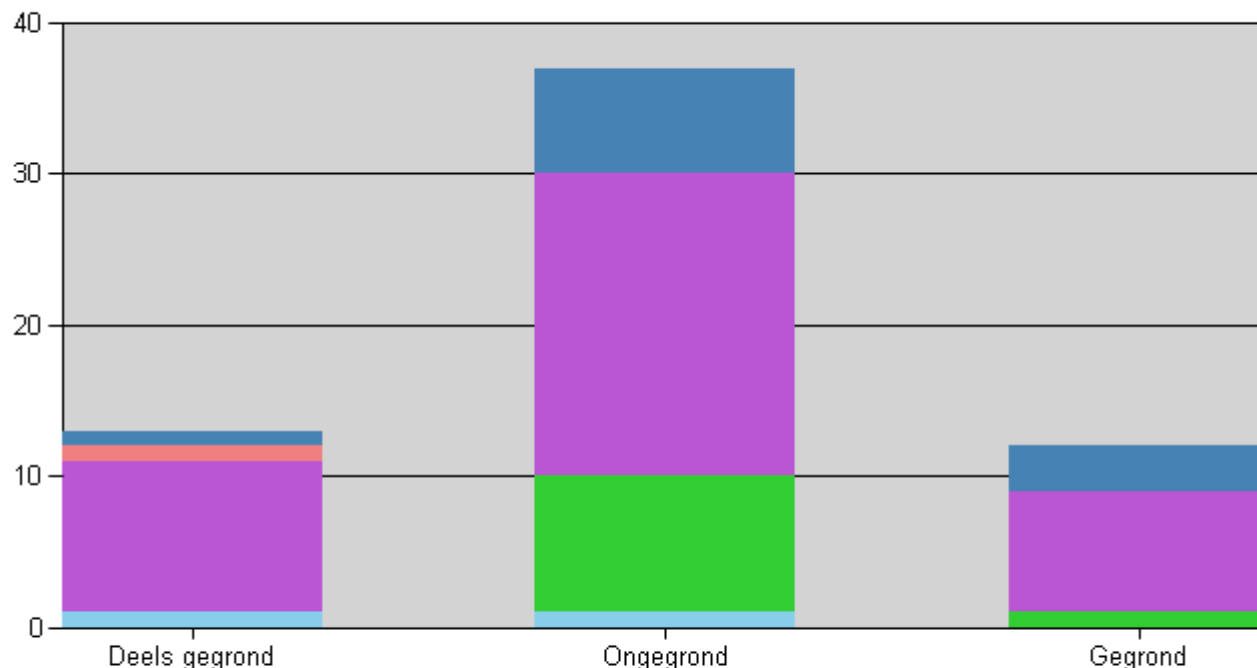


Klachten volgens kanaal

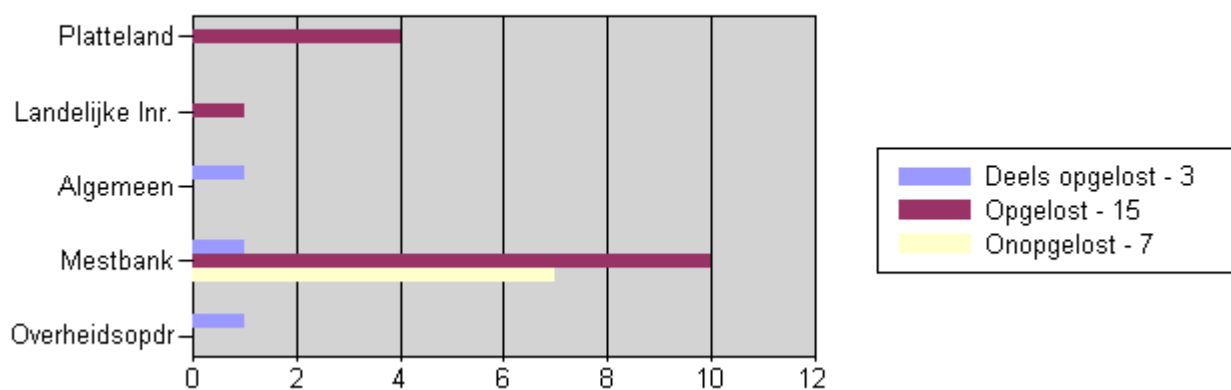


Verslag klachtenmanagement 2010

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

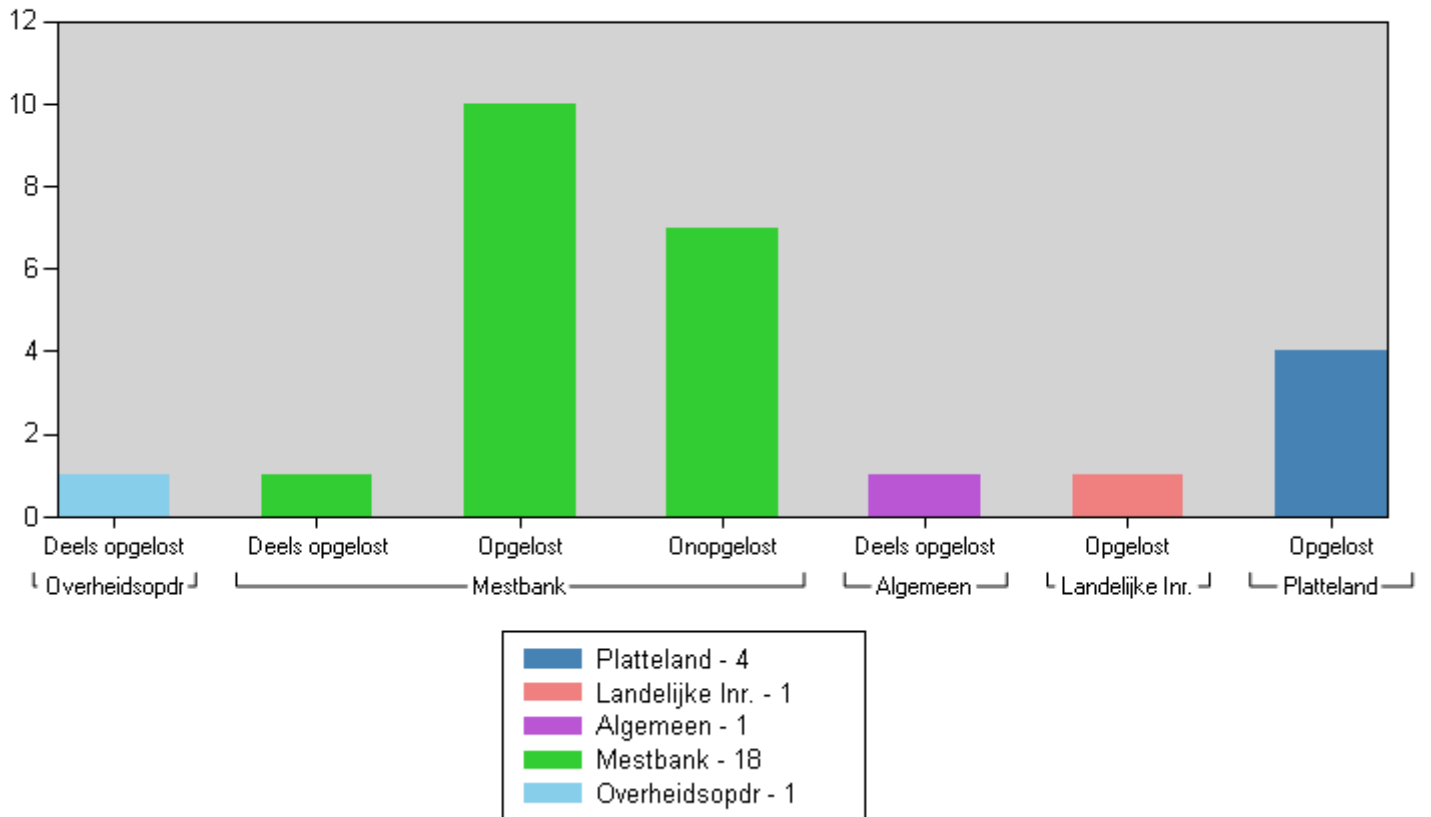


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



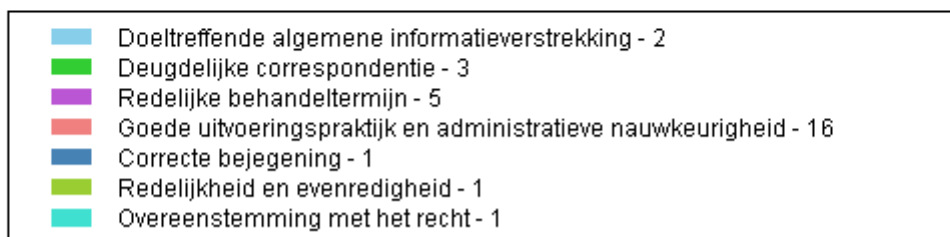
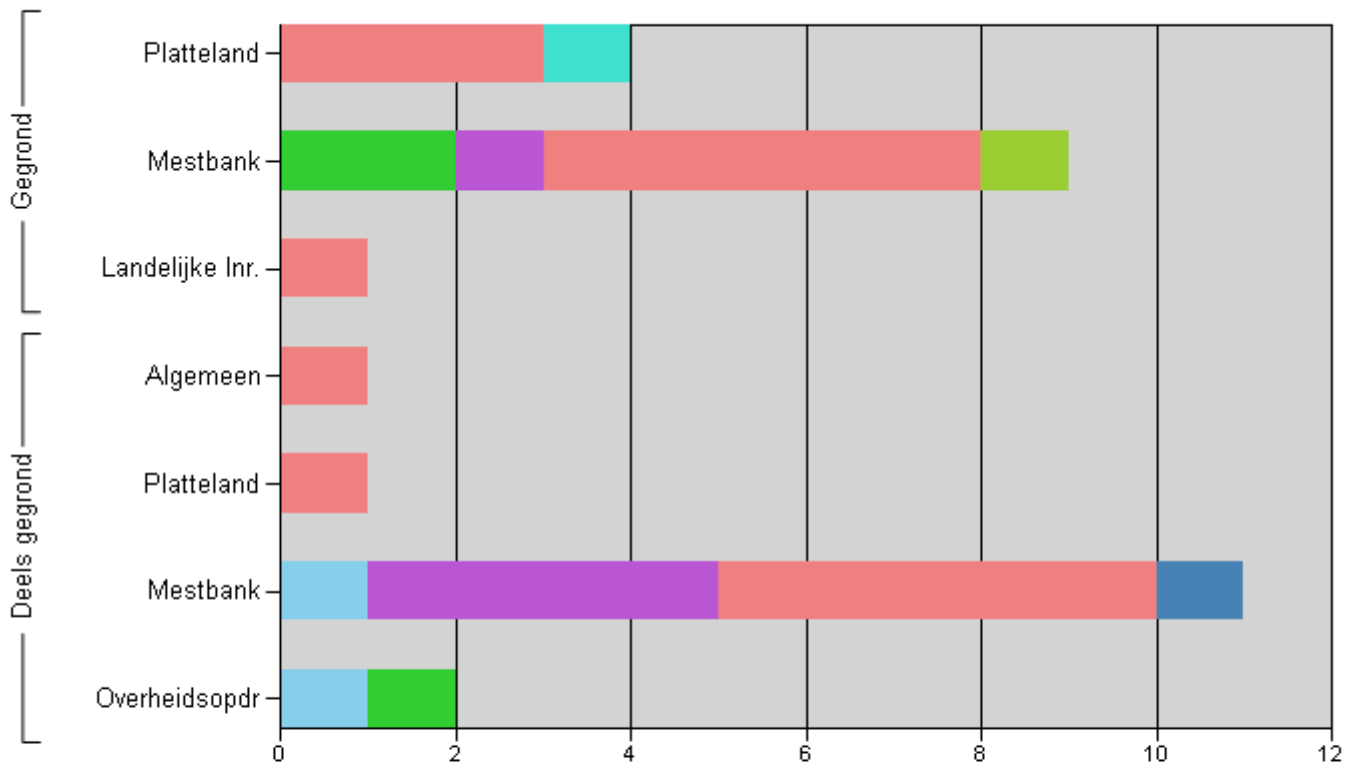
Verslag klachtenmanagement 2010

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)



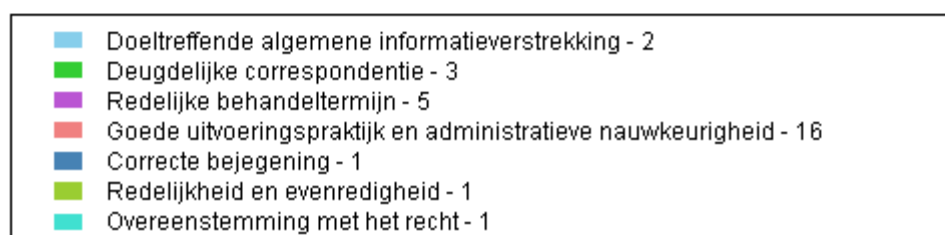
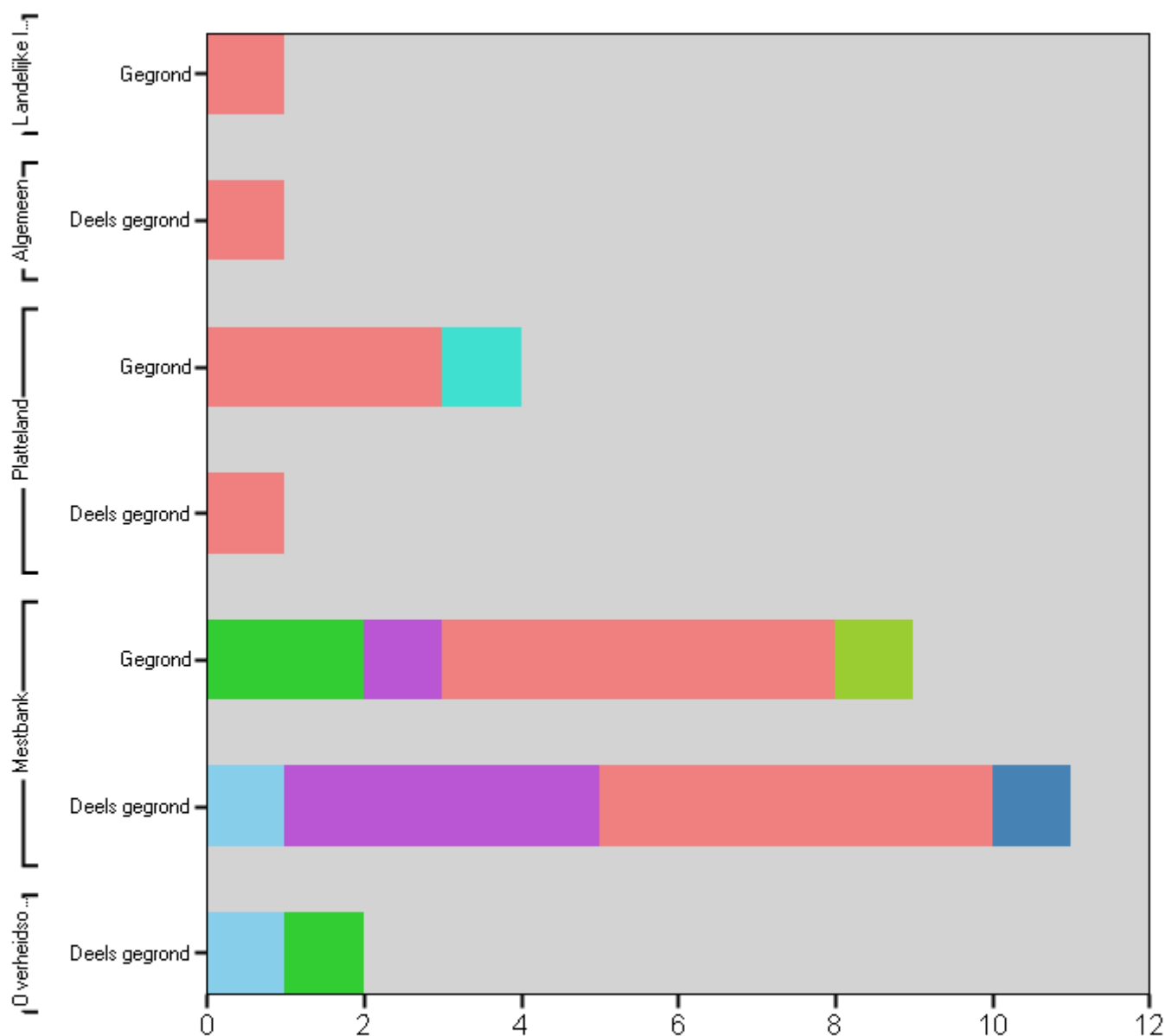
Verslag klachtenmanagement 2010

Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm



Verslag klachtenmanagement 2010

Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (gedetailleerd)



3. Klachtenbeeld 2010

(Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010)

3.1. Algemeen klachtenbeeld

In het totaal werden 81 klachten¹ geregistreerd in de periode van 1 januari 2010 tot 31 december 2010. Dit zijn 16 klachten minder dan vorig jaar (97 in totaal in 2009).

Via de gebruikers werden 9 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 81 klachten zijn 62 klachten ontvankelijk (80 in 2009). Bij de 10 onontvankelijke klachten zijn de redenen : “beleid en regelgeving” (4), “VLM niet bevoegd” (3), “nog niet alle beroepsprocedures aangewend” (2) en “al eerder klacht ingediend” (1). Vorig jaar met 12 onontvankelijke klachten waren de uitschieters “beleid en regelgeving” (4), “jurisdictioneel beroep aanhangig” (3) en “nog niet alle beroepsprocedures aangewend” (3).

De termijn “minder dan 45 dagen” voor het behandelen van dossiers, is licht gedaald naar 53 t.o.v. 55 vorig jaar. De termijn “meer dan 45 dagen” voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met vorig jaar sterk gedaald naar 19 t.o.v. 37 in 2009. Het gemiddelde is dan ook licht gedaald naar 38 t.o.v. 39 vorig jaar. Voor de termijn “meer dan 45 dagen” is er een dalende trend in vergelijking met de vorige jaren : 2008 (44), 2007 (55) en 2006 (62).

De verdeling van de klachten volgens gegrondheid toont meer ongegronde klachten (37) dan deels gegronde (13) en gegronde klachten (12) (25 in totaal). Vorig jaar waren er opmerkelijk meer (deels) gegronde klachten (48 gegronde + 5 deels gegronde) dan ongegronde klachten (27). De jaren daarvoor 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 is als volgt : 7 klachten bleven onopgelost, 18 klachten werden volledig of deels opgelost (waarvan 3 deels opgelost en 15 volledig opgelost). Vorig jaar was de oplossingsgraad : 18 opgeloste en 1 deels opgeloste klacht tegenover 34 onopgeloste klachten. In 2008 werden 24 klachten op een totaal van 34 volledig of gedeeltelijk opgelost. 10 klachten bleven onopgelost.

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. 16 keer werd de norm toegepast op de gegronde en deels gegronde klachten. De tweede meest toegepaste ombudsnorm is de norm “redelijke behandeltermijn” in 5 gevallen. De norm “deugdelijke correspondentie” werd driemaal geschonden, de norm “doeltreffende algemene informatieverstrekking” tweemaal. De normen “correcte bejegening”, “overeenstemming met het recht” en “redelijkheid en evenredigheid” werden elk éénmaal geschonden.

¹ Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

Verslag klachtenmanagement 2010

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Voor het indienen van de klacht blijft de telefoon zoals in de vorige jaren (2009 - 2006) de meest gebruikte drager, nl. 28 keer. Als tweede drager volgt de brief (25 keer t.o.v. 24 keer in 2009), gevolgd door de e-mail (22 keer t.o.v. 29 keer in 2009). Het indienen van een klacht tijdens een bezoek aan de VLM gebeurde slechts 1 keer (zoals vorig jaar).

Opvallend is dat het grootste deel van de klachten, nl. 57 van de 74 (t.o.v. 82 van de 92 in 2009) 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. 9 klachten werden doorgestuurd door de Vlaamse ombudsdienst en 2 klachten door het georganiseerd middenveld.

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. Onder de categorie Landelijke Inrichting werden de klachten gegroepeerd inzake natuurinrichting, ruilverkaveling, grondenbank, landinrichting en andere klachten.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten handelt over de taken van de Mestbank (37 t.o.v. 51 vorig jaar) gevolgd door de klachten m.b.t. het Platteland waaronder de klachten inzake beheersovereenkomsten (11 t.o.v. 15 vorig jaar) en de klachten inzake Landelijke Inrichting (11 t.o.v. 12 vorig jaar). 1 klacht inzake Landelijke Inrichting valt onder 3 inhoudelijke categorieën (Landelijke Inrichting - natuur, Landelijke Inrichting - andere en Mestbank). Deze klacht wordt ingedeeld bij de hoofdcategorie Landelijke Inrichting omdat deze voornamelijk betrekking had op natuurinrichting en wordt onder deze categorie verder besproken. 1 klacht had betrekking op overheidsopdrachten en de overige 2 klachten waren van algemene aard.

3.2. Mestbank

In totaal werden er 43 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank waarvan er 6 onontvankelijk waren. Van de ontvankelijke klachten werden er 8 als gegrond, 10 als deels gegrond en 19 als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Wat de onontvankelijke klachten betreft, is slechts één klacht onontvankelijk wegens onbevoegdheid van de VLM. Daarnaast werden er 3 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, waar mogelijk, de betrokkenen uitleggen waarom een bepaalde beleidskeuze genomen is.

Zo bijvoorbeeld de klacht van een landbouwer die zijn bedrijf aan de grens met Frankrijk in Vlaanderen heeft liggen en de tot het bedrijf behorende gronden net deels over de grens heeft. Er werd begrip getoond voor het feit dat de landbouwer het buiten verhouding vond om aan de opgelegde administratie te moeten voldoen, terwijl zijn percelen in feite vlakbij de boerderij zijn gelegen. Evenwel wordt de grens tussen Frankrijk en België wettelijk aangehouden om te bepalen of er sprake is van een grenstransport. De Franse autoriteiten verlangen overigens niet anders dan dat er wel degelijk een nauwe opvolging en controle wordt gedaan van de mesttransporten die de grens zouden overschrijden. Deze verplichtingen hebben zelfs gedeeltelijk hun oorsprong in de Europese wetgeving. In die zin is de Mestbank verplicht om een nauwkeurig onderzoek te doen naar de opgegeven percelen.

Verslag klachtenmanagement 2010

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 werd er ook één onontvankelijke klacht ontvangen waarbij moest vastgesteld worden dat de georganiseerde administratieve beroepsprocedure nog niet volledig was uitgeput en één klacht werd ontvangen die in feite zonder nieuwe elementen reeds eerder was ingediend en beantwoord.

Daarnaast werden er 37 klachten ontvankelijk verklaard in 2010. Van deze ontvankelijke klachten, hadden 7 klachten betrekking op de nitraatresidustaalnames uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. In vergelijking met vorig jaar betekent dit een gevoelige daling aangezien er toen maar liefst 31 klachten werden opgetekend.

De meeste klachten betreffende nitraatresidustaalname gaan over een gebrek aan of een laattijdige verwittiging van de datum waarop de staalname zou gebeuren, waardoor de landbouwer in feite niet aanwezig kon zijn. 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. Wel dient vastgesteld te worden dat de sterkere vermindering van het aantal klachten tot 7 in dit verband als positief mag worden beschouwd, zeker in het licht van het aantal staalnames dat jaarlijks op de landbouwpercelen wordt genomen.

De overige ontvankelijke klachten die in 2010 bij de Mestbank ontvangen zijn, waren zeer divers en moeilijk in grote categorieën in te delen. Zo bijvoorbeeld een klacht waarbij de norm 'Correcte bejegening' werd geschonden. In dat geval kwam er geen reactie vanwege de diensten van de Mestbank betreffende een brief die de landbouwer had gestuurd in 2009 en waarbij deze vroeg hoe het te verklaren is dat een eerste labo slechts twee stalen zou ontleed hebben, terwijl bij tegenanalyse het tweede labo plots 3 stalen kon ontleden – en dit terwijl het tweede labo de stalen diende te ontvangen van het eerste labo. Er kon wel degelijk een wetenschappelijk gegronde uitleg worden gegeven van de oorzaak van dit verschil, maar niettemin liet de Mestbank na deze brief te beantwoorden. Het beantwoorden van deze brief had weliswaar geen direct gevolg voor het dossier van de landbouwer, maar niettemin diende de klachtendienst vast te stellen dat de correcte bejegening van de burger het beantwoorden van deze brief uiteraard veronderstelde.

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 er in 2010 veel klachten waren omtrent de schending van de ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. Ter illustratie een klacht ivm het versturen van briefwisseling naar een overleden landbouwer. De Mestbank was op de hoogte van het overlijden, en aldus had de beslissing uiteraard nooit aan de overledene gericht mogen zijn, maar aan diens erfgenamen. Dit werd ondertussen ten aanzien van de erfgenamen onmiddellijk rechtgezet. Een tweede voorbeeld is dat van de landbouwer die tot viermaal toe de Mestbank diende te contacteren in verband met aangiften die zegge niet waren ingediend en waarbij de Mestbank inderdaad telkens diende vast te stellen dat de betrokken aangifte wel degelijk binnen was maar nog niet geregistreerd was.

Verder werden er ook 5 klachten ingediend betreffende de 'Redelijke behandeltermijn'. Ter illustratie de klacht van een landbouwer waarbij na overdracht van de productierechten 25% werd ingehouden. Na onderzoek van de klacht diende te worden vastgesteld dat de reductie wel degelijk wettelijk was geweest. Niettemin was de klacht ook deels gegrond aangezien er bijna twee jaar over de afhandeling van het dossier werd gedaan, wat zeker in het licht van een reductie van de productierechten, een veel te lange behandelingstermijn was.

Een tweede voorbeeld van een klacht in verband met een schending van de 'Redelijke behandeltermijn' betreft de klacht van een landbouwer die ontevreden was over het feit dat hij te laat op de hoogte werd gebracht van de mestonbalans op zijn bedrijf. Hij werd pas verwittigd in juli 2010 voor onbalansen in het jaar 2008. De reden hiervoor ligt in het feit dat de Mestbank pas laat over alle gegevens beschikt om de balans samen te stellen (pas in maart van het jaar erop beschikt de Mestbank over de aangiftegegevens). Het is dan ook in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de landbouwer om ervoor te zorgen dat zijn balans in orde is. Desalniettemin meent de klachtendienst dat de Mestbank in bepaalde gevallen toch korter op de bal kan spelen. Het is alleszins de bedoeling dat de Mestbank nog meer een knipperlichtfunctie zal vervullen.

Tenslotte ook een tweetal klachten in 2010 die verband hielden met een andere belangrijke ombudsnorm, zijnde 'Deugdelijke correspondentie'. Als eerste voorbeeld kunnen we de klacht vermelden van een landbouwer die verhuisd was maar wiens nieuwe adresgegevens pas later in het rijksregister opgenomen werden. De Mestbank gebruikte nog de oude gegevens van betrokkene, waardoor de correspondentie, waaronder de oplegging van een boete waartegen betrokkene bezwaar kon indienen, nog toekwam op het oude adres. Ondertussen werd dit aangepast in de databank en werd het oorspronkelijk laattijdig bezwaar alsnog behandeld. Betrokkene kon immers niet verweten worden laattijdig te reageren op briefwisseling die niet op haar huidige adres is toegekomen. Hiermee vond de klacht dan ook een oplossing.

Een tweede voorbeeld van schending van deze norm, betreft de klacht in verband met vermelding van een verkeerd telefoonnummer op de brieven naar de landbouwers. Deze fout werd snel rechtgezet door de Mestbank. De particulier wiens telefoonnummer verkeerdelijk op de brieven stond, is ook gecontacteerd en de Mestbank heeft zich geëxcuseerd. De Mestbank heeft betrokkene ook het correcte telefoonnummer gegeven zodat hij mensen die nog het verkeerde nummer bellen, kon helpen.

3.3. Platteland - Beheersovereenkomsten

In totaal werden 14 klachten genoteerd over het thema Platteland. Alle klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheersovereenkomsten. Van de 14 klachten werden er 11 ontvankelijk verklaard en 3 onontvankelijk.

Van de drie onontvankelijke klachten was de eerste onontvankelijk omdat er nog een beroepsprocedure hangende was, de tweede was onontvankelijk omdat de klacht betrekking had op het beleid en de regelgeving. De derde was onontvankelijk omdat de VLM niet de bevoegde instantie was om de klacht te behandelen.

Van de 11 ontvankelijke klachten waren zeven klachten ongegrond. Drie van de ingediende klachten waren gegrond en allen zijn ze opgelost. Een klacht was deels gegrond en deze werd ook opgelost. Twee van de gegronde klachten hadden betrekking op de laattijdige betaling van de vergoedingen. Bij deze klachten werd de ombudsnorm "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.

Verslag klachtenmanagement 2010

Een van de gegronde klachten had betrekking op het feit dat de zoon van de verzoeker een gedeelte van de beheersovereenkomst van de verzoeker niet kon overnemen. Volgens de geldende regelgeving was een gedeeltelijke overname van het beheerspakket in kwestie echter wel mogelijk. De VLM kon aanvankelijk de gedeeltelijke overname van het beheerspakket niet uitvoeren omdat het computersysteem van de VLM deze gedeeltelijke overnames nog niet kon verwerken. Hierdoor kon de VLM de wettelijke mogelijkheden tot overname niet toepassen.

De VLM heeft het computersysteem aangepast waardoor een gedeeltelijke overname van het beheerspakket wel mogelijk is. Hierdoor kon de gevraagde gedeeltelijke overname worden doorgevoerd. De betrokkenen ontvingen de beheersovereenkomsten waarin de gevraagde overnames zijn opgenomen.

De klacht werd bijgevolg opgelost. Bij deze klacht werden de volgende ombudsnormen geschonden : “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” en “overeenstemming met het recht”. De schending ligt in het feit dat de gedeeltelijke overname van het beheerspakket in kwestie volgens de regelgeving mogelijk was. Maar de VLM kon aanvankelijk de gedeeltelijke overname van het beheerspakket niet uitvoeren omdat het computersysteem deze overnames nog niet kon verwerken. Hierdoor kon de VLM de wettelijke mogelijkheden tot overname aanvankelijk niet toepassen.

De deels gegronde klacht had betrekking op tegenstrijdige informatie die de VLM had gegeven aan verzoeker over zijn beheersovereenkomst water.

De betrokken landbouwer is van mening dat de VLM hem verkeerde informatie gaf waardoor hij geen vergoeding ontving voor zijn beheersovereenkomst water. Meer bepaald heeft de landbouwer geen stalen genomen op aanraden van de VLM - dienst Handhaving. De dienst Handhaving was van mening dat de landbouwer geen vergoeding zou krijgen omdat tijdens de terreincontrole bleek dat de landbouwer geen bemestingsregister opmaakte. Het nemen van stalen was volgens de dienst Handhaving daarom een overbodige kost.

Achteraf oordeelde de VLM – dienst Plattelandsbeheer echter dat op basis van de terreincontrole werd vastgesteld dat alle contractvoorwaarden werden nageleefd en dat de landbouwer recht heeft op de vergoeding. Op dat moment was het echter te laat om nog stalen te laten nemen. Doordat de landbouwer, op aanraden van de VLM – dienst Handhaving, geen stalen heeft genomen, ontvangt de landbouwer geen vergoeding.

Na een bijkomend onderzoek van het inspectieverslag en de ingediende bemestingsregisters wijzigde de dienst Plattelandsbeheer haar oordeel. De contractvoorwaarde over het bemestingsregister werd toch niet nageleefd omdat :

- de landbouwer tijdens de terreincontrole verklaarde dat geen bemestingsregister werd opgemaakt
- het bemestingsregister dat na de controle werd opgemaakt en werd bezorgd aan de VLM, foutief is.

Het antwoord van de dienst Handhaving om geen stalen te laten nemen, was dus correct.

Bij deze klacht werden de volgende ombudsnormen geschonden : “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid”. De schending ligt in het feit dat :

- de betrokken diensten van de VLM tegenstrijdige informatie hebben gegeven aan de landbouwer
- het binnen de VLM niet voldoende duidelijk is wat de gevolgen zijn van het niet naleven van de contractvoorwaarde over het bemestingsregister.

Naar aanleiding van deze klacht werd het volgende voorstel van verbetering opgemaakt :

- aan de dienst Plattelandsbeheer en aan de dienst Handhaving werd gevraagd om afspraken te maken over welke informatie de dienst Handhaving kan geven naar aanleiding van terreincontroles. Hierdoor kan vermeden worden dat de betrokken diensten tegenstrijdige informatie geven aan de landbouwer.
- aan de dienst Plattelandsbeheer werd gevraagd om de richtlijnen over het bemestingsregister te verduidelijken. Het is niet voldoende duidelijk wat de criteria zijn om te oordelen in welke gevallen een bemestingsregister foutief is (geen vergoeding) en in welke gevallen een bemestingsregister onvolledig is (wel een vergoeding). Het is ook niet voldoende duidelijk wat het gevolg is als blijkt dat geen bemestingsregister werd opgemaakt. Deze richtlijnen zijn ondertussen opgemaakt.

3.4. Landelijke Inrichting

In totaal werden 12 klachten geregistreerd met betrekking tot de Landelijke Inrichting waarvan 1 klacht onontvankelijk en 11 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren 10 klachten ongegrond en was 1 klacht gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft werd de gegronde klacht opgelost.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot de *ruilverkavelingsprojecten* werden 3 klachten ingediend. Alle deze klachten werden ontvankelijk verklaard. 1 van deze ontvankelijke klachten werd door de VLM gegrond verklaard en opgelost. De andere klachten waren ongegrond.

In de categorie "*Landelijke inrichting- grondzaken*" werden 5 klachten geregistreerd. 1 klacht was onontvankelijk omdat de VLM niet de bevoegde overheid was om de klacht te behandelen. De VLM stuurde de klacht door aan de bevoegde instantie, en bracht hiervan verzoeker op de hoogte. De andere klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de categorie "*Landelijke inrichting- landinrichting*" werden 2 klachten ingediend. Deze klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

Onder de categorie "*Landelijke inrichting- andere*" werd 1 klacht ingediend. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Tenslotte werd in het kader van *natuurinrichting* 1 klacht ingediend. Deze klacht was ontvankelijk en ongegrond. Deze klacht was evenwel ruimer en betrof ook andere aspecten en aspecten van het Mestdecreet.

De gegronde klacht inzake *ruilverkaveling* heeft betrekking op de uitvoering van werken in het kader van een ruilverkavelingsproject, meer bepaald was de ingang van verzoeker zijn weide niet bereikbaar door een hoop zand voor de aanleg van kasseien.

Door de klachtenbehandelaar werd geoordeeld dat bij de gegronde klacht de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" werd geschonden. Naar aanleiding van de klacht werd het zand onmiddellijk op terrein opgeruimd zodat de ingang van de weide van verzoeker opnieuw toegankelijk was.

De klacht werd opgelost.

De klachtenbehandelaar stelt voor dat bij uitvoering van ruilverkavelingsprojecten zoveel mogelijk controle gebeurt door de toezichter van de VLM op de aannemer zodat de werken op een vlotte en goede manier kunnen worden uitgevoerd.

3.5. Algemene Diensten

Voor de Algemene Diensten werden 2 klachten geregistreerd. De eerste klacht was ontvankelijk maar ongegrond. De klacht had betrekking op het invullen van een vragenlijst op de website van de VLM. De klager slaagde er niet in om naar de volgende pagina door te klikken en het formulier te versturen. De klager werd onmiddellijk verder geholpen. Aan de klager werd uitgelegd dat alle velden met een sterretje dienen ingevuld te worden alvorens hij kon overgaan naar een volgende pagina.

De tweede klacht had betrekking op de verwaarloosde toestand van een garagebox die de klager huurt van de VLM. Deze klacht was ontvankelijk en deels gegrond. In dit geval werd de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” geschonden. Er werden, naar tevredenheid van de klager, een aantal onderhoudswerken uitgevoerd en de problemen met de huur van de garagebox zelf werden uitgeklaard.

3.6. Overheidsopdrachten

In het kader van de overheidsopdrachten werd 1 ontvankelijke klacht geregistreerd. De klager wenst vergoeding te bekomen voor het breken van een bloempot mogelijks ten gevolge van uitvoering van werken in opdracht van VLM. De VLM weigert deze vergoeding te betalen aangezien niet vaststaat dat de schade werd veroorzaakt tijdens de uitvoering van voormelde werken. Bovendien is contractueel geregeld dat de aannemer zelf instaat voor de schade die hij eventueel veroorzaakt tijdens de uitvoering van de werken. De klacht werd deels gegrond verklaard en werd deels opgelost.

Bij deze klacht werden de ombudsnormen “doeltreffende algemene informatieverstrekking” en “deugdelijke correspondentie” geschonden. De schending ligt in het feit dat de informatieverstrekking en communicatie over de vergoeding van de schade gebrekkig is verlopen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

(Wat zijn de 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.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De procedure inzake klachtenbehandeling is niet ingrijpend gewijzigd afgelopen jaar.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Milieumaatschappij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	19,7

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:	10
---------------------------------------	----

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	4
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	2
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	8
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:	11
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	10
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Het merendeel van de klachten betreffen de heffing m.b.t. de eigen waterwinning inzake het niet –meedelen van de stopzetting van de eigen winning aan VMM (nl. winning reeds voor 2010, gestopt in bv. 2008, doch vergeten aan te geven /bezwaar in te dienen). Dus vrijgesteld vanaf 2010; doch er kan geen terugbetaling zijn voor de bedragen voor voorgaande heffingsjaren omdat de heffingsplichtige geen bezwaar heeft ingediend, wat tot nu toe de enige wettelijke basis is om tot de terugbetaling van de heffing over te gaan wanneer de eigen waterwinning wordt stopgezet.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het klachtenbeeld beperkt zich (er waren wel maar 12 klachten) tot de inning van de heffing m.b.t. de eigen waterwinners, gaande van het niet-meedelen door de heffingsplichtige van het buiten gebruik stellen van de eigen waterwinning (meeste dossiers) tot verwarring met de factuur op de saneringsvergoeding van de drinkwatermaatschappij.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Realisaties 2010

- De VMM sloot, als reactie op de aanbeveling 2009-08, van de ombudsdienst, een samenwerkingsprotocol af met de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk. Art. 7 van dit protocol bepaalt dat de drinkwatermaatschappijen hun abonnees moeten informeren m.b.t. de samenstelling van de bijdrage van de saneringsvergoeding, meer bepaald wordt aanbevolen om op de factuur duidelijk aan te geven of de abonnee in kwestie is vrijgesteld of geniet van de sociale correcties.
- Wat betreft de heffing op het waterverbruik uit eigen waterwinning die nog steeds door de Vlaamse Milieumaatschappij wordt geheven, voegt de VMM steeds een informatiefolder toe. Bovendien is VMM langs verschillende kanalen bereikbaar voor informatie en communicatie (bv. gratis telefoneren, geactualiseerde heffingen-website).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010

KLACHTENMANAGEMENT

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

A. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	332
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	318
	Onontvankelijk	14
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	1
	Geen belang	
	Anoniem	1
	Beleid	
	Geen VMW	9
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief en fax	103
	E-Mail	80
	Telefoon	40
	webformulier	109

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	228
	Via kabinet	3
	Via Vlaamse ombudsdienst	61
	Via provinciale directies	25
	Andere kanalen	15
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	dagen
	0-10 dagen	198
	> 10 dagen	134
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	dagen
	0-45 dagen	158
	Meer dan 45 dagen	174
	Nog geen definitieve beslissing	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd / deels gegrond	104
	Ongegrond	214
	Nog geen definitieve beslissing	
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	102
	Deels opgelost	
	Onopgelost	2
Aantal (<u>deels</u>) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	34
	Te lange behandeltermijn	15
	Ontoereikende informatieverstrekking	16
	Onvoldoende bereikbaarheid	9
	Onheuse bejegening	21
	Andere	9

In het bovenstaande overzicht werden eveneens de klachten opgenomen die door de Vlaamse ombudsdienst werden gemeld (hetzij eenvoudig doorgestuurd hetzij rechtstreeks in behandeling genomen).

B. FOLLOW-UP ACTIEPUNTEN 2010

Op basis van het klachtenbeeld in 2009 werden onderstaande actiepunten aangekondigd voor het jaar 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.

Dit actiepunt zal in 2011 worden hernomen.

- 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.

Dit actiepunt werd uitgevoerd.

- 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".

Dit actiepunt werd uitgevoerd.

C. BESPREKING KLACHTENBEELD 2010

C.1. ADMINISTRATIEVE ZAKEN

Als meest voorkomende klachten kunnen vermeld worden:

- verhoogd verbruik (49 ongegrond – 3 gegrond)
- aanrekening van het verbruik van de nieuwe bewoners aan de vorige bewoners (niet-verwerkte verhuismeldingen) (22 ongegrond – 1 gegrond)
- aanrekening kosten (9 ongegrond – 1 gegrond)
- aanrekening van een afvoerbijdrage voor de eigen waterwinners (29 ongegrond – 4 gegrond)
- tussentijdse facturatie (8 ongegrond - 2 gegrond)

- vertraging in de terugbetaling (3 ongegrond – 1 gegrond)
- moeilijke telefonische bereikbaarheid (17 gegrond)
- klantvriendelijkheid, laattijdige of onvoldoende informatie (2 ongegrond – 20 gegrond)
- berekening gratis verbruik (2 ongegrond – 4 gegrond)
- onjuiste factuurberekening of onjuiste facturatiegegevens (27 ongegrond – 9 gegrond)
- andere (17 ongegrond – 10 gegrond)

Het **algemeen klachtenbeeld** is in 2010 niet significant gewijzigd tegenover de voorgaande jaren.

Er werd vastgesteld dat de klachten over vertraging bij de betaling van compensaties terugvielen naar 0 terwijl er in 2009 nog 26 klachten in dit verband werden genoteerd.

Omtrent de berekening van het gratis waterverbruik werden vier 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 .

Het facturatieprogramma van de VMW is dusdanig geconcipieerd dat de regelgeving omtrent de toekenning van gratis verbruik, correct wordt toegepast.

In één zeer specifieke situatie kan het computersysteem van VMW echter niet automatische regelgeving toepassen. Dit is het geval wanneer een abonnee in de loop van het jaar officieel gaat wonen op een leveringsadres waar hij reeds geruime tijd voordien een leveringscontract voor heeft afgesloten (met nul gedomicilieerden) en op het ogenblik van de verhuizing zijn inschrijving op het nieuwe adres niet meer meldt bij de VMW (omdat er toch reeds een contract bestaat).

Wanneer dergelijke klanten reageren na ontvangst van de verbruiksfactuur, wordt de facturatie uiteraard herwerkt. Alhoewel de gebrekkige facturatie in deze gevallen eigenlijk is veroorzaakt doordat de klant niet spontaan de nodige info heeft gegeven, worden deze specifieke klachten toch als gegrond gekwalificeerd.

Klachten over een hoge verbruiksfactuur blijven bestaan.

Slechts 3 klachten werden als gegrond gekwalificeerd.. De gegronde klachten gingen over hoge facturen als gevolg van onjuiste registratiegegevens (defecte watermeter).

49 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

23 klanten meenden dat de VMW hun verhuizingsmelding niet correct had afgehandeld.

Slechts 1 klacht was gegrond . 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 in de drinkwaterfactuur zijn quasi volledig verdwenen.

De facturatie van de afvoerbijdrage aan de eigen waterwinners leverde in 2010 wel beduidend meer klachten op.

Wellicht zijn de meeste klachten het gevolg van het feit dat VMW in de eindejaar periode van 2010, deze bijdrage voor 2008 en 2009 gefactureerd. De klanten werden aldus geconfronteerd met een hoger factuurbedrag hetgeen vragen oproep. Temeer daar deze klagers even voordien kennelijk ook al een heffingsbiljet van VMM hadden ontvangen, wat voor nog meer verwarring zorgde.

De 33 klachten van de eigen waterwinners omvatten 18 principiële bezwaren en 6 klachten over de hoogte van het wettelijk verbruiksforfait op basis waarvan de bijdrage wordt berekend. Deze klachten werden als ongegrond gekwalificeerd.

Daarnaast waren er 3 klachten over de laattijdigheid van de facturatie en 6 klachten over fouten in de berekening of onterechte aanrekening (meestal was bij VMW niet het juiste aantal personen gekend of ging het om waterwinningen in een zgn. rode zone).

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.

8 klanten hadden principiële bezwaren tegen de tussentijdse facturatie. Zij waren van oordeel dat een betaling om de drie maanden teveel rompslomp meebracht en dat de VMW de keuze moest laten tussen dergelijke aanrekeningen en één jaarfactuur. Deze klachten werden als ongegrond gekwalificeerd.

Door de VMW werd, bij de invoering van de integrale waterfactuur, de beleidsbeslissing genomen om driemaandelijke facturen te verzenden, gevolgd door de jaarfactuur.

Deze handelswijze laat gespreide betalingen toe, hetgeen voor zeer veel klanten een welkome betaalwijze is nu het globaal factuurbedrag van de waterfacturen is gestegen door de aanrekening van bijdragen voor waterafvoer en –zuivering.

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.

In 2011 werden opvallend meer klachten over de facturatie aan eigen waterwinners genoteerd. Dit had wellicht te maken met het feit dat VMW einde 2010 is overgegaan tot de facturatie voor een periode van twee jaar en de klant dus werd geconfronteerd met een hoger factuurbedrag.

Aangezien deze facturatie gebeurde in de eindejaarsperiode terwijl de klantendiensten met een lagere bezettingsgraad werkten, leidde dit ook tot overbezetting van de callcenters . Dit resulteerde dan weer in ontevredenheid bij de klanten die werden geconfronteerd met bezette telefoonlijnen.

Over telefonische onbereikbaarheid werden door de klachtendienst 17 klachten geregistreerd.

De categorie "andere" klachten bevat een variatie aan klachten over debiteurenopvolging, toepassing van de taalwetgeving, administratieve rompslomp, ...

C.2 TECHNISCHE ZAKEN

Deze klachten handelen voornamelijk over;

- laattijdig of slecht stoepherstel (2 ongegrond – 6 gegrond)
- niet-verwittiging van onderbreking van de waterlevering (14 ongegrond – 5 gegrond)
- slechte waterkwaliteit (10 ongegrond – 2 gegrond)
- lange wachttijd aansluiting (7 ongegrond – 1 gegrond)
- abnormaal hoge of lage druk (2 ongegrond – 5 gegrond)
- slechte plaatsing van de watermeter (3 ongegrond – 2 gegrond)
- slechte opvolging van schadedossiers (6 ongegrond – 1 gegrond)
- andere (2 ongegrond - 10 gegrond)

Het aantal klachten over slecht of laattijdig herstel van stoepen, opritten, enz.. na werken aan de waterleiding of huisaansluiting is met 50 % verminderd tegenover 2008.

19 klanten beklagden zich over het feit dat zij geen verwittiging hadden gekregen van de afsluiting van de watertoevoer . 5 klachten hierover waren gegrond. Meestal betrof het woningen waarbij men er ten onrechte van uitging dat deze buiten de zone van impact van de werken zouden liggen.

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 12 klachten ingediend m.b.t. de kwaliteit van het drinkwater . De 2 gegronde klachten hadden te maken met een verslechterde waterkwaliteit na een lek of na herstellingswerken.

De uitvoering van een nieuwe aansluiting op de waterleiding werd door 8 klanten ervaren als een te langdurig proces. Slechts in 1 geval was de redelijke aansluitingstermijn inderdaad overschreden. In de overige dossiers hadden de klanten onrealistische verwachtingen en hielden zij bijvoorbeeld geen rekening met werkverlet wegens slechte weersomstandigheden. Deze klachten waren ongegrond.

Klachten over abnormaal hoge of 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 hadden betrekking op een tijdelijke lage druk als gevolg van leidingswerken in uitvoering.

In 2010 werden meer klachten ingediend over slechte opvolging van schadedossiers . Nochtans bleken deze dossiers correct en binnen een redelijke termijn afgehandeld te zijn. Klanten die er evenwel niet in slagen de aansprakelijkheid van de VMW te bewijzen, wendden zich kennelijk steeds meer tot de klachtenbehandeling.

De categorie “andere” klachten bevat klachten over schade na uitvoering van werken, onvoldoende informatieverstrekking, klantvriendelijkheid.....

E. ACTIEPUNTEN VOOR 2011:

De regelgeving aangaande “water” is uitgebreid en de klant ziet soms door het bos de bomen niet meer. De nood aan informatie blijft continu toenemen.

Om de klant correct en volledig te kunnen informeren, is het noodzakelijk dat de klantendienstmedewerkers een doorgedreven kennis hebben van de toepasselijke regelgeving .

In 2011 werden hiervoor reeds een aantal informatiesessies ingepland.

In 2011 zal bijkomend aandacht worden besteed aan de voorbereiding van de implementatie van het nieuwe algemene waterverkoopreglement en de redactie van het bijzonder waterverkoopreglement vanuit een klantgerichte invalshoek.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Regulator van 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:	14 dagen

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	68
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	45
	deels gegrond:	12
	ongegrond:	11

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	68
	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:	13
Te lange behandeltermijn:	48
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	3
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:	19
	mail:	47
	telefoon:	3
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	42
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	22
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen (Federale Ombudsdienst Energie)	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.

67 van de 69 klachten die de VREG in 2010 ontving met betrekking tot haar werking hebben te maken met het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten aan zonnepaneleneigenaars.

48 van de 67 klachten hebben te maken met de lange behandelingstermijn van aanvraagdossiers tot toekenning van groenestroomcertificaten. Dit gaat zowel over vertraging bij de verwerking van wijzigingen in bestaande dossiers (vb. uitbreiding installatie, wijziging installatie,..) als over het niet-aanvaarden door de VREG van de ingegeven meterstand. Deze meterstanden worden niet goedgekeurd als de productie buiten de verwachte marges ligt. De VREG heeft een 500-tal zonnepaneleneigenaars aangeschreven om nog extra informatie op te vragen om in de toekomst weigeringen van meterstanden te vermijden, maar deze is niet bij iedereen in goede aarde gevallen omdat dit de goedkeuring en de uitbetaling extra vertraagt. Sommige zonnepaneleneigenaars hadden deze informatie ongevraagd bij hun aanvraag ingediend. Omdat het onmogelijk was dit op voorhand te checken werd iedereen zonder onderscheid aangeschreven.

Een deel van de klachten (deel gegrond) ligt soms ook aan de klager zelf omdat hij foutieve vermeldingen doet op aanvraagformulieren, omdat hij het dossier nog niet aanmeldde bij de netbeheerder, omdat er een foutief e-mailadres is doorgegeven, ...

14 klachten hebben te maken met een niet-correcte beslissing van de VREG. Dit gaat voornamelijk over klagers die niet akkoord gaan met de schatting van de meterstand door de VREG. Deze procedure is echter voor iedereen zonder onderscheid dezelfde en is bovendien in de loop van het jaar aangepast in het voordeel van de zonnepaneleneigenaars (Zie 3. Klachtenbeeld 2010).

Vier klachten hebben te maken met ontoereikende informatieverstrekking. Het gaat dan om onduidelijke communicatie tussen de klager en de VREG. Twee klachten zijn ongegrond.

Drie klachten gaan over onvoldoende bereikbaarheid van de medewerkers van de VREG. Twee gaan specifiek over zonnepanelendossiers en zijn (deels) gegrond. Eén klacht is ongegrond.

Alle gegronde of deels gegronde klachten zijn ondertussen opgelost.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Ook in 2010 gaan bijna alle klachten over de niet-tijdige behandeling van aanvragen voor groenestroomcertificaten van zonnepaneleneigenaars.

De achterstand (zie klachtenrapportage van de vorige jaren) is grotendeels weggewerkt, onder andere door automatisering en de aanstelling van een celhoofd zonnepanelen, maar toch is er nog heel wat ontevredenheid. Een gans deel klachten is te herleiden tot volgende 2 onderwerpen:

- Niet-aanvaarding van de geschatte meterstand door de VREG nadat de meter kapot is gegaan
- Vertraging in de goedkeuring en de uitbetaling omdat de ingegeven meterstand niet is aanvaard

Hoewel de VREG probeert veel duidelijker te communiceren (zowel bij veranderingen als in het algemeen), leiden sommige maatregelen toch tot ongenoegen.

Wat betreft de eerste categorie "Niet-aanvaarding van de geschatte meterstand". De procedure werd in de loop van het jaar aangepast (zie ook brief naar uw diensten van oktober 2010).

Verbeterde controle op de meterstanden van zonnepanelen

De controle, die automatisch gebeurt, werd in 2010 grondig aangepast:

- Er wordt rekening gehouden met de hogere productie van zonnepanelen tijdens de zomermaanden.
- Voor oudere installaties ontbrak het piekvermogen in de VREG-databank. Het piekvermogen heeft een grote impact op de elektriciteitsproductie die een installatie kan realiseren. Door het ontbreken hiervan kregen veel meterstanden van deze installaties de melding "Na te kijken". De zonnepaneleneigenaar kan nu samen met zijn meterstand, ook zelf zijn piekvermogen invoeren in de databank. Na ingave van het piekvermogen kan de eigenaar meteen opnieuw zijn meterstand doorgeven. Die meterstand wordt dan gecontroleerd op basis van het ingevoerde piekvermogen.

Dankzij deze verbeteringen kan de goedkeuring van meterstanden vanaf nu vlotter verlopen en ontvangt de zonnepaneleneigenaar sneller zijn certificaten en geld.

Toch zijn er nog altijd zonnepaneleneigenaars die niet akkoord gaan omdat hun meterstand op het ogenblik van het defect iets hoger was. Wij behandelen iedereen echter gelijk op basis van een schatting omdat dit het eerlijkst is (er zijn ook digitale meters waar geen bewijs meer is van de laatste meterstand).

Wat betreft de tweede categorie "Vertraging in de goedkeuring en de uibetaling omdat de ingegeven meterstand niet is aanvaard"

In het najaar van 2010 verstuurde de VREG een brief om bijkomende gegevens op te vragen aan zonnepaneleneigenaars wiens meterstand "te hoog" was volgens de normen van de VREG. Dat leidde tot heel wat ongenoegen omdat die zonnepaneleneigenaars al een ganse tijd wachtten op de goedkeuring van hun meterstand én dus op de uitbetaling van hun geld. Er werd nochtans extra aandacht besteed aan de communicatie hierover en de mensen werden gerustgesteld. Toch bracht dat enig ongenoegen met zich mee. De VREG zal daarom in de toekomst proberen nog beter te communiceren in zo'n geval.

In tegenstelling tot 2009 werden ALLE klachten van 2010 (ook vragen waarin een duidelijk ongenoegen wordt geuit) als klachten tegen de VREG geregistreerd.

Het is toevallig dat het er opnieuw 69 zijn, maar relatief gezien is het een veel beter cijfer omdat nu alle klachten met betrekking tot de zonnepanelen erbij geteld 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?

Ook in 2010 heeft de VREG 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 zonnepaneleneigenaars:

- Op personeelsvlak

In april 2010 wijzigde de organisatiestructuur van de VREG. Er is sindsdien een aparte cel voor de behandeling van de dossiers van de zonnepaneleneigenaars. Deze cel wordt geleid door een full-time leidinggevende die zorgt voor de verdere verbetering en automatisatie van de processen, de monitoring van de dossierbehandeling en de aansturing van de dossierbehandelaars.

Er zijn ook extra dossiersbehandelaars aangeworven. Het aantal VTE ligt nu op 4,5.

- 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.

Verbeteringen 2010:

Overschot zichtbaar voor zonnepaneleneigenaar

Eigenaars van zonnepanelen moeten hun meterstand doorgeven van zodra 1.000 kWh extra werd geproduceerd. Dit komt overeen met één groenestroomcertificaat.

Het is echter niet nodig de meterstand door te geven op het moment dat exact 1.000 kWh extra werd geproduceerd ten opzichte van de laatste meterstand.

Een eventueel 'overschot' aan productie (een hoeveelheid kWh < 1.000 kWh, niet meer voldoende voor een volgend certificaat) wordt bewaard door de databank en mee in rekening gebracht bij de volgende meterstand.

In de certificatedatabank staat bij Metingen > Meting toevoegen een overzicht van alle meterstanden. Nu wordt ook het overschot vermeld, op basis van de meest recente meterstand met status "goedgekeurd". Er wordt ook aangegeven hoeveel elektriciteit de zonnepanelen nog moeten produceren voordat men recht heeft op een volgend groenestroomcertificaat.

Nieuw formulier: verandering van eigenaar van zonnepanelen

De VREG lanceerde een nieuw formulier "Verandering van eigenaar van zonnepanelen".

Dit formulier dient om de verandering van eigenaar van zonnepanelen (door verkoop, echtscheiding of overlijden) te melden aan de VREG.

De vorige en de nieuwe eigenaar van de zonnepanelen vullen dit formulier samen in. In geval van overlijden vult (één van) de erfgena(a)m(en) dit formulier in.

De nieuwe eigenaar wordt na verwerking van de gegevens per e-mail geïnformeerd.

Acties 2011

Op 1 februari 2011 lanceerde de VREG haar vernieuwde website. Vanaf midden februari 2011 is het de bedoeling dat zonnepaneleneigenaars hun vraag via een invulbaar webformulier kunnen doorgeven. Dit zorgt voor een snelle en efficiënte doorstroom naar de juiste dossierbehandelaar en zal leiden tot een vlotte behandeling van vragen. Hiermee worden ook problemen met e-mailservers en webbrowsers vermeden.

Als zonnepaneleneigenaars die doorgeven dat hun meter kapot is gegaan, krijgen nu onmiddellijk een automatische geschatte meterstand te zien in de databank (op basis van hun gegevens in de databank).

De ontwikkeling van een verbeterde online aanvraag en melding van uitbreidingen van installaties is voorzien voor begin 2011.

- 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.

De VREG denkt constant na over hoe de communicatie kan vereenvoudigd en verbeterd worden. Sinds de organisatiewijziging is er ook een aparte cel Informatie & Communicatie. Deze werkt heel nauw samen met de cel zonnepanelen en denkt samen na over hoe eenvoudig en duidelijk te communiceren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

NVT

Suggesties?

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

NVT

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Departement Mobiliteit en Openbare Werken – Afdeling Beleid
Mobiliteit en Verkeersveiligheid.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	
	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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	
	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.

Gegronde klacht: de gemeente vraagt op 9 juni, per e-mail, een advies aan de afdeling BMV. De afdeling BMV laat op 9 juni 2010 (met e-mail) weten dat de vraag zal worden voorgelegd aan de juridische dienst van de Vlaamse overheid. Dit advies laat lang op zich wachten. De vraagsteller (gemeente Beernem) dient daarom in september klacht in bij de Vlaamse ombudsdienst. Deze klacht wordt op 15 september per brief overgemaakt aan de afdeling BMV. Op 21 september wordt het juridisch advies verstrekt aan de vraagsteller.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het verstrekken van het gevraagde juridische advies valt niet onder de normale dienstverlening van de Vlaamse overheid, maar aangezien de vraagsteller bij het eerste contact als antwoord kreeg dat er advies ging gevraagd worden aan de juridische dienst had dit advies sneller verstrekt moeten worden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Niet van toepassing.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Bij het ontvangen van de klacht werden door de klachtenbehandelaar onmiddellijk alle betrokken personen gecontacteerd. Eén week na ontvangst van de klacht werd het gevraagde advies 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: afdeling Juridische Dienstverlening – Departement MOW

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:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	3

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	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.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010
over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	86

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	82
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	6,5

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:	86
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	44
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	41

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	45
	deels opgelost:	-----
	onopgelost:	40

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** 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:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	3
Actieve dienstverlening:	21
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	5
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	48
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	6
Respect voor de persoonlijke 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:	82
	telefoon:	1
	fax:	2
	bezoek:	-----

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	84
	via kabinet:	-----
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	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.

DAB Loodswezen:

Van de 78 klachten waren 38 klachten gegrond. De meeste klachten die opgelost zijn, werden opgelost door het opmaken van een creditnota.

DAB Vloot:

Beide klachten in 2010 waren ontvankelijk, waarvan één deels gegrond en één niet gegrond.

Afdeling Kust:

Lawaaihinder, moeilijke bereikbaarheid duinen, onvoldoende informatie omtrent uitgevoerde werken.

Afdeling Scheepvaartbegeleiding

Geén klachten in 2010.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

DAB Loodswezen:

Wat betreft de wijze waarop klachten worden ingediend, 74 klachten worden per mail verzonden, is een indicatie dat het Loodswezen toegankelijk is voor klanten. Dit betekent dat het Loodswezen een open organisatie is. Ook de tijdsspanne waarin klachten worden opgelost met name een gemiddelde van 6,5 dagen is een zeer goed resultaat. Vaak worden namelijk meerdere personen, organisaties geraadpleegd om de klant een zo volledig mogelijk antwoord te bieden. Bij de scheepvaart zijn er namelijk verschillende ketenpartners (Sleepdiensten, havendiensten,...) betrokken bij de aanloop van een schip. 6,5 dagen is, gezien dit gegeven, een snel resultaat.

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op immobilisatievergoedingen die worden aangerekend. Deze worden aangerekend wanneer bepaalde regelgevingen zoals het plaatsen van een loodsbesteltijd, het wijzigen van een loodsbesteltijd, ... niet gevolgd worden. Een klant heeft niet altijd zicht op het feit dat een kapitein een loodsbesteltijd heeft gewijzigd. De klant ziet dan pas de extra aangerekende kost op de

factuur. Als de klant hier niet mee akkoord is volgt een klacht.

Bij de opvolging van een aanloop van een schip zijn er verschillende instanties, personen betrokken. Via tal van elektronische systemen wordt dit opgevolgd en worden gegevens via het CBS (central broker system) uitgewisseld. Het kan dan ook gebeuren dat er foutieve input van gegevens is die uiteindelijk weerspiegeld wordt in een factuur. Al deze zaken worden gegroepeerd in de norm van de ombudsdienst "Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid". Het aantal klachten (47) die betrekking hebben op deze rubriek moet gezien worden ten opzichte van het aantal facturen dat in 2010 werd gemaakt. In 2010 werden er voor de ganse Vlaamse havenregio door het Vlaamse Loodswezen 44343 facturen gemaakt. Per inkomende, uitgaande beweging, alsook voor een verhaling wordt er één factuur gemaakt. Het betreft hier dus een foutenmarge van 0,1% .

19 klachten hebben betrekking op de actieve dienstverlening. Hier betreft het klachten over vertragingen die schepen hebben opgelopen bij op -of afvaart. Ook dit resultaat moet gezien worden in het kader van het aantal beloodste schepen. In 2010 werden er 59 374 schepen beloodst door het Vlaams Loodswezen.

Het is van belang om het totaal aantal klachten af te zetten ten opzichte van de activiteit. Zoals reeds beschreven betreft het hier 78 klachten en dit ten opzichte van 44 343 facturen en 59 374 beloodste schepen. Dit betreft dus een zeer lage "score". Het loodswezen is een open en toegankelijke organisatie met een sterk commercieel beleid. Er wordt op regelmatige basis overleggrondes georganiseerd waarbij klanten op de hoogte worden gebracht van nieuwe regelgevingen, procedures,... Dit maakt dat klanten zich betrokken voelen bij het gevoerde beleid en de dienstverlening en zo minder klachten gaan uiten.

DAB Vloot:

Beide klachten in 2010 zijn terug te herleiden tot vragen en/of opmerkingen van veergebruikers die onduidelijkheid ervaren wanneer het veer niet functioneert zoals gewoonlijk (vb. bij werken aan de steiger). Voor het bestuur is een actievere communicatie naar de veergebruikers een belangrijk aandachtspunt. De ontvangen feedback van de passagiers is een hulpmiddel om communicatie gericht te verbeteren.

Afdeling Kust:

De klachten werden aan de bevoegde personen gecommuniceerd teneinde in de toekomst te kunnen anticiperen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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:

Sinds juni 2009 worden alle klachten geautomatiseerd opgevolgd en bijgehouden. Aldus heeft het ganse management zicht op het soort klachten dat de organisatie ontvangt. Ook kan de volledige afhandeling van een klacht worden opgevolgd. Alle nodige documenten die betrekking hebben op de klachten worden als PDF bij de klacht gevoegd. In 2010 werd er voornamelijk gefocust op het begeleiden van het personeel om klachten op een goede manier in het systeem in te voeren en op te volgen. Op elk directiecomité werden eventuele fouten besproken. In 2011 zal het Loodswezen werk maken van klachtenmanagement. Er zal meer aandacht zijn om verbeteracties te koppelen aan klachten.

DAB Vloot:

De elektronische aankondigingborden aan de veren op het Kanaal Gent-Terneuzen zijn vernieuwd. Op de vernieuwde VLOOT-webstek werd de uurregeling van de veerdiensten (Kanaal en Schelde) verwerkt.

Afdeling Kust:

Er wordt rekening gehouden bij de uitvoering van de werken met de gegeven opmerkingen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

DAB Vloot:

In 2010 werd de VLOOT – webstek vernieuwd. Onder de knop ‘ contact’ is het mogelijk elektronisch een klacht in te dienen.

Suggesties?

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

DAB Loodswezen:

Ieder jaar wordt dit opnieuw gevraagd maar ondanks dat elk jaar suggesties werden meegegeven krijgt het Loodswezen helaas geen feedback.

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking

begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

**Agentschap Wegen en Verkeer
Eerstelijnsklachten (meldingen) 2010**

Aanvullend verslag bij Vragenlijst over
Klachtenmanagement

1. Cijfergegevens

Stafdienst

Geen

Afdeling Planning en Coördinatie

Totaal geregistreerde meldingen in 2010: 0

Afdeling Wegenbouwkunde

Geen

Afdeling Verkeerskunde

Totaal geregistreerde meldingen in 2010: 3

OMBUDSNORM	Vlaamse Wegentelefoon	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	0	0	0	0	
Andere	0	0	0	0	
Beplantingen	0	0	0	0	
Bereikbaarheid	0	0	0	0	
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	
Communicatie	0	0	0	0	
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	0	0	0	0	
Convenanten	0	0	0	0	
Dynamische borden	0	0	0	0	
Facturen	0	0	0	0	
Fietspaden	0	0	0	0	0
Flitspalen	0	0	0	0	
Gevaarlijke punten	0	0	0	0	
Grondbeleid	0	0	0	0	
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	0	0	0	0	
Intern	0	0	0	0	
Investeringsprogramma	0	0	0	0	
Inwendig verlichte borden	0	0	0	0	
Kunstwerken	0	0	0	0	
Leidingen	0	0	0	0	
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	0	0	0	0	
Netheid (hinderlijke voorwerpen, sluikestorten, dode dieren,..)	0	0	0	0	
Nevenbedrijven	0	0	0	0	
Onbemande camera's	0	0	0	0	
Onderhoudsprogramma	0	0	0	0	
Openbare verlichting	0	0	0	0	
Organisatie	0	0	0	0	
Overgang (niveaoverschil, boordstenen,..)	0	0	0	0	
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	0	0	0	
Parkeren	0	0	0	0	
Schade	0	0	0	0	
Synergie	0	0	0	0	
Telematica	0	0	0	0	
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	0	0	0	0	
Trajectcontrole	0	0	0	0	
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	
Verkeersbeheer	0	0	0	0	
Verkeersgebeuren (snelheid,..)	0	1	0	0	

Verkeersinformatie	0	0	0	0	
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	0	0	0	0	
Verkeerslichten	0	0	0	0	
Verkeerstellingen	0	2	0	0	
Verticale signalisatie (borden)	0	0	0	0	
Voetpaden	0	0	0	0	
Wegbebakening (vanrails,...)	0	0	0	0	
Wegenwerken	0	0	0	0	
Weigh-in-motion	0	0	0	0	
Winterdienst (gladheid)	0	0	0	0	
SUBTOTALEN	0	3	0	0	3
Meldpunt Fietspaden					0
ALGEMEEN TOTAAL					3

Wegen en Verkeer West -Vlaanderen

Totaal geregistreerde meldingen in 2010: **910**

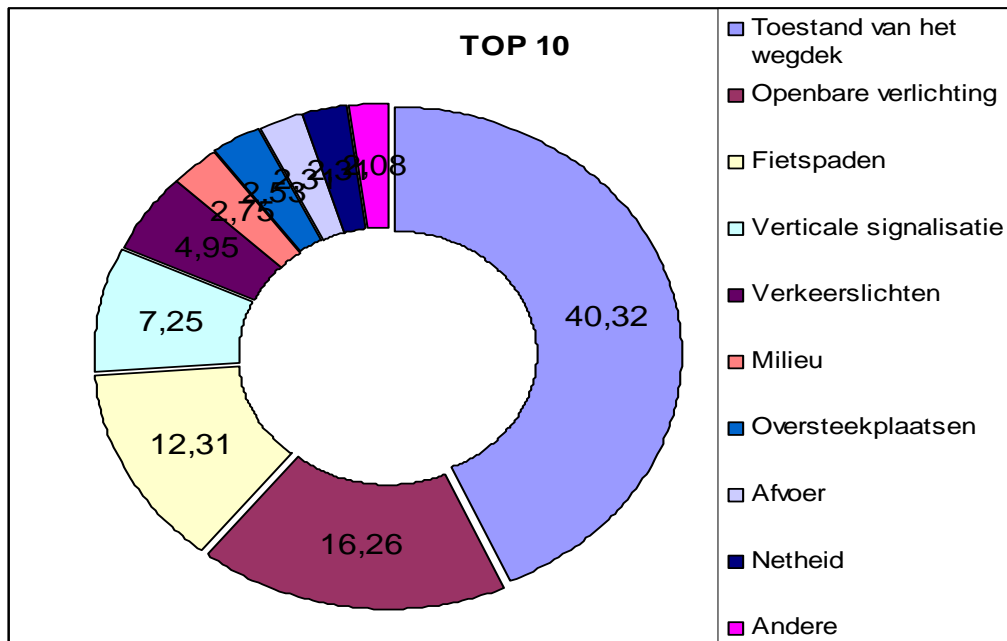
OMBUDSNORM	Vlaamse Wegentelefoon	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	Totaal		
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	0	8	2	11	21		
Andere	0	0	0	19	19		
Beplantingen	0	6	1	6	13		
Bereikbaarheid	0	0	0	0	0		
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0		
Communicatie	0	0	0	0	0		
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	0	0	0	0	0		
Convenanten	0	0	0	0	0		
Dynamische borden	0	0	0	0	0		
Facturen	0	0	0	0	0		
Fietspaden	1	30	4	0	35		
Flitspalen	0	0	0	0	0		
Gevaarlijke punten	0	0	0	3	3		
Grondbeleid	0	0	0	1	1		
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	0	1	0	8	9		
Intern	0	0	0	0	0		
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0		
Inwendig verlichte borden	0	0	0	1	1		
Kunstwerken	0	0	0	2	2		
Leidingen	0	0	0	0	0		
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	0	13	6	6	25		
Netheid (hinderlijke voorwerpen,sluikstorten,dode dieren,..)	2	11	0	8	21		
Nevenbedrijven	0	0	0	0	0		
Onbemande camera's	0	0	0	0	0		
Onderhoudsprogramma	0	0	0	0	0		
Openbare verlichting	0	107	0	41	148		
Organisatie	0	0	0	0	0		
Overgang (niveaueverschil,boordstenen,..)	0	0	0	1	1		
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	18	0	5	23		
Parkeren	0	0	0	5	5		
Schade	0	0	0	0	0		
Synergie	0	0	0	0	0		
Telematica	0	0	0	0	0		
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	7	277	2	81	367		
Trajectcontrole	0	0	0	0	0		
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0		
Verkeersbeheer	0	4	0	2	6		
Verkeersgebeuren (snelheid,...)	0	0	0	3	3		
Verkeersinformatie	0	0	1	0	1		

Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	0	3	1	2	6	
Verkeerslichten	0	37	0	8	45	
Verkeerstellingen	0	0	0	0	0	
Verticale signalisatie (borden)	0	50	0	16	66	
Voetpaden	0	0	0	0	0	
Wegbebakening (vangrails,...)	1	0	0	1	2	
Wegenwerken	0	4	0	0	4	
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0	
Winterdienst (gladheid)	0	4	0	2	6	
SUBTOTALEN	11	573	17	232		833
Meldpunt Fietspaden						77
ALGEMEEN TOTAAL						910

Analyse

Top 10 van de meldingen :

Toestand van het wegdek	40,32
Openbare verlichting	16,26
Fietspaden	12,31
Verticale signalisatie	7,25
Verkeerslichten	4,95
Milieu	2,75
Oversteekplaatsen	2,53
Afvoer	2,31
Netheid	2,31
Andere	2,08



Wegen en Verkeer Antwerpen

Totaal geregistreerde meldingen in 2010: **1.648**

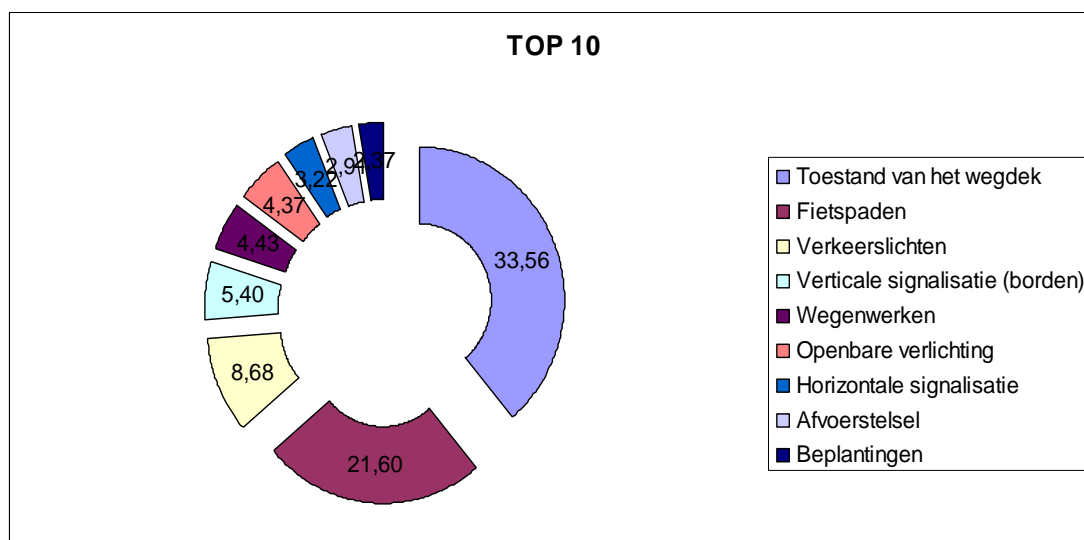
OMBUDSNORM	Vlaamse Wegentelefoon	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	Totaal	
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	5	13	1	29	48	
Andere	1	13	0	8	22	
Beplantingen	3	29	0	7	39	
Bereikbaarheid	0	0	0	0	0	
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0	
Communicatie	0	31	0	3	34	
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	0	1	0	0	1	
Convenanten	0	0	0	1	1	
Dynamische borden	0	0	0	0	0	
Facturen	0	0	0	0	0	
Fietspaden	7	28	5	5	45	
Flitspalen	0	0	0	0	0	
Gevaarlijke punten	0	7	0	5	12	
Grondbeleid	0	1	1	0	2	
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	1	19	2	31	53	
Intern	0	0	0	0	0	
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0	
Inwendig verlichte borden	0	0	0	0	0	
Kunstwerken	0	10	0	0	10	
Leidingen	0	0	0	0	0	
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	1	27	3	7	38	
Netheid (hinderlijke voorwerpen,sluikstorten,dode dieren,..)	0	15	1	10	26	
Nevenbedrijven	0	0	0	0	0	
Onbemande camera's	1	1	0	1	3	
Onderhoudsprogramma	0	0	0	1	1	
Openbare verlichting	0	6	1	65	72	
Organisatie	2	0	0	1	3	
Overgang (niveaoverschil,boordstenen,..)	0	0	0	0	0	
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	10	0	7	17	
Parkeren	0	4	0	2	6	
Schade	0	0	0	0	0	
Synergie	0	0	0	0	0	
Telematica	0	0	0	0	0	
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,..)	45	144	2	362	553	
Trajectcontrole	0	0	0	0	0	
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0	
Verkeersbeheer	0	1	0	0	1	

Verkeersgebeuren (snelheid,...)	1	5	0	1	7	
Verkeersinformatie	0	1	0	0	1	
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	5	13	3	2	23	
Verkeerslichten	0	59	0	84	143	
Verkeerstellingen	0	0	0	0	0	
Verticale signalisatie (borden)	1	36	1	51	89	
Voetpaden	0	0	0	0	0	
Wegbebakening (vangrails,...)	1	2	0	1	4	
Wegenwerken	2	51	3	17	73	
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0	
Winterdienst (gladheid)	1	8	0	1	10	
SUBTOTALEN	77	535	23	702		1337
Meldpunt Fietspaden						311
ALGEMEEN TOTAAL						1648

Analyse

Top 10 van de meldingen :

OMBUDSNORM	%
Toestand van het wegdek	33,56
Fietspaden	21,60
Verkeerslichten	8,68
Verticale signalisatie (borden)	5,40
Wegenwerken	4,43
Openbare verlichting	4,37
Horizontale signalisatie	3,22
Afvoerstelsel	2,91
Beplantingen	2,37
Milieu	2,31



Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen

Totaal geregistreerde meldingen in 2010: **1.376**

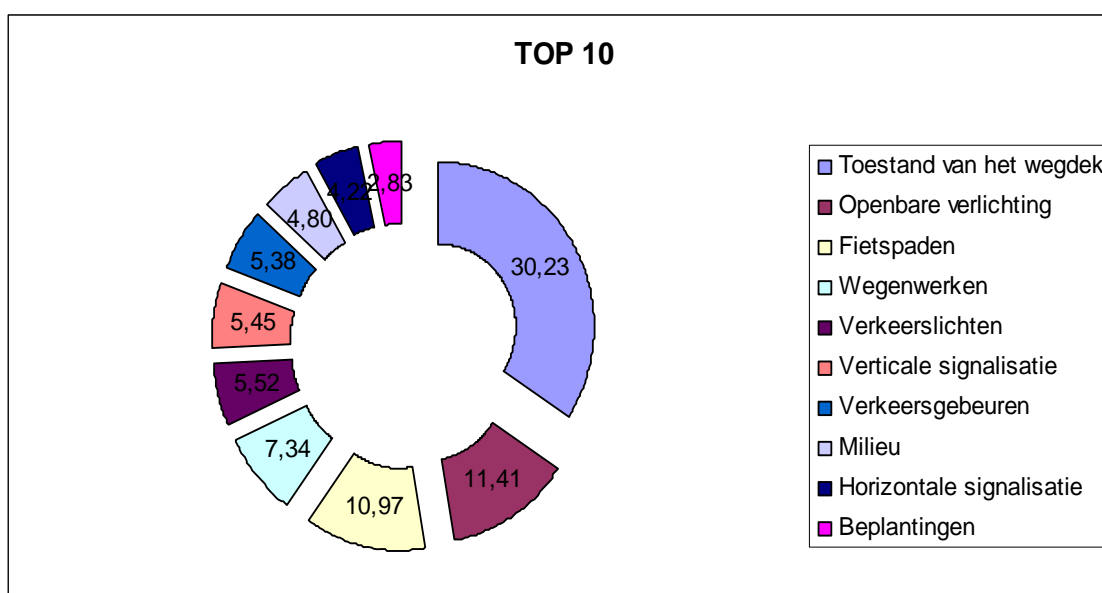
OMBUDSNORM	Vlaamse Wegentelefoon	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	Totaal		
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	3	13	2	11	29		
Andere	1	4	4	2	11		
Beplantingen	4	25	5	5	39		
Bereikbaarheid	0	0	0	1	1		
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0		
Communicatie	0	0	0	0	0		
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	0	0	0	0	0		
Convenanten	0	0	0	0	0		
Dynamische borden	0	0	0	0	0		
Facturen	0	0	0	0	0		
Fietspaden	3	45	6	2	56		
Flitspalen	0	0	0	0	0		
Gevaarlijke punten	0	0	0	0	0		
Grondbeleid	0	0	0	0	0		
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	4	37	2	15	58		
Intern	0	0	0	0	0		
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0		
Inwendig verlichte borden	0	0	0	0	0		
Kunstwerken	0	9	0	7	16		
Leidingen	0	0	0	0	0		
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	14	30	8	14	66		
Netheid (hinderlijke voorwerpen, sluikestorten, dode dieren,..)	3	10	1	9	23		
Nevenbedrijven	0	0	1	0	1		
Onbemande camera's	0	0	0	0	0		
Onderhoudsprogramma	0	0	0	0	0		
Openbare verlichting	5	98	0	54	157		
Organisatie	0	0	0	0	0		
Overgang (niveaueschil, boordstenen,..)	0	0	1	0	1		
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	13	2	3	18		
Parkeren	3	11	1	0	15		
Schade	0	0	0	0	0		
Synergie	0	0	0	0	0		
Telematica	0	0	0	0	0		
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	35	125	13	243	416		
Trajectcontrole	0	0	0	0	0		
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0		
Verkeersbeheer	0	0	0	0	0		

Verkeersgebeuren (snelheid,...)	6	43	15	10	74		
Verkeersinformatie	0	0	0	0	0		
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	0	1	1	2	4		
Verkeerslichten	4	45	5	22	76		
Verkeerstellingen	0	0	0	0	0		
Verticale signalisatie (borden)	2	42	4	27	75		
Voetpaden	2	9	2	6	19		
Wegbebakening (vangrails,...)	0	3	0	7	10		
Wegenwerken	7	63	6	25	101		
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0		
Winterdienst (gladheid)	0	14	0	1	15		
TOTALEN	96	640	79	466			1281
Meldpunt Fietspaden							95
ALGEMEEN TOTAAL							1376

Analyse

Top 10 van de meldingen :

OMBUDSNORM	%
Toestand van het wegdek	30,23
Openbare verlichting	11,41
Fietspaden	10,97
Wegenwerken	7,34
Verkeerslichten	5,52
Verticale signalisatie	5,45
Verkeersgebeuren	5,38
Milieu	4,80
Horizontale signalisatie	4,22
Beplantingen	2,83



Wegen en Verkeer Limburg

Totaal geregistreerde meldingen in 2010: **1.184**

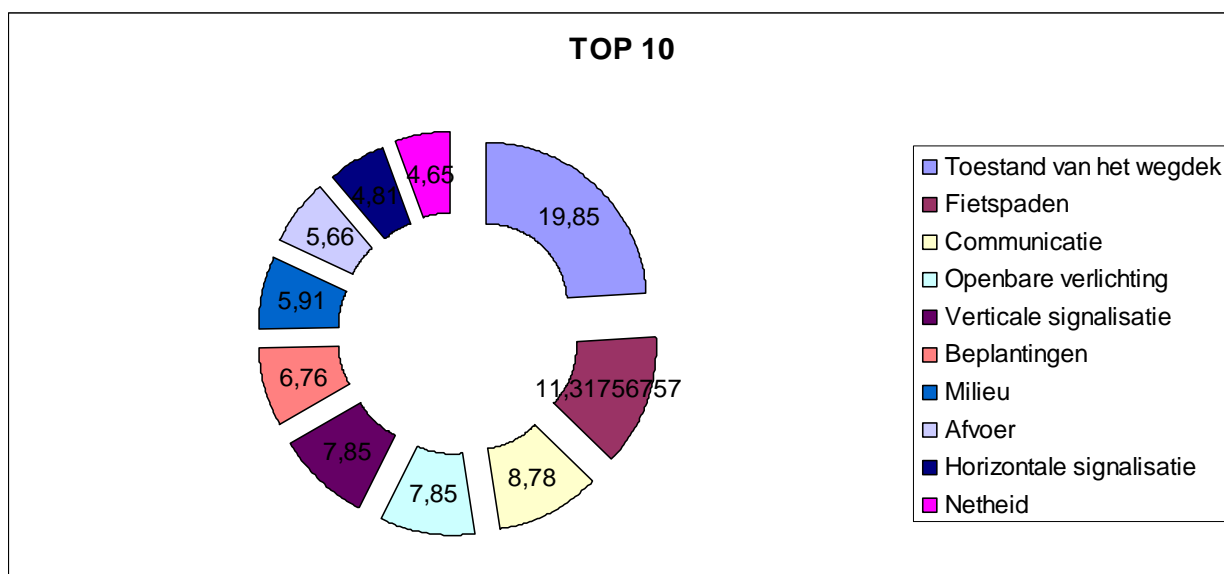
OMBUDSNORM	Vlaamse Wegen- telefoon	Mail	Briefwis- seling	Meld- punt Wegen	Totaal		
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	23	29	10	5	67		
Andere	6	6	1	3	16		
Beplantingen	26	28	17	9	80		
Bereikbaarheid	0	0	0	0	0		
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0		
Communicatie	16	72	16	0	104		
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1	4	0	0	5		
Convenanten	1	2	5	0	8		
Dynamische borden	0	0	0	0	0		
Facturen	0	0	0	0	0		
Fietspaden	13	21	19	0	53		
Flitspalen	0	0	0	0	0		
Gevaarlijke punten	6	21	18	0	45		
Grondbeleid	0	2	4	0	6		
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	8	24	5	20	57		
Intern	0	0	0	0	0		
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0		
Inwendig verlichte borden	0	0	0	0	0		
Kunstwerken	1	2	4	2	9		
Leidingen	0	0	0	0	0		
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,...)	19	32	16	3	70		
Netheid (hinderlijke voorwerpen, sluikestorten, dode dieren,...)	12	23	5	15	55		
Nevenbedrijven	2	4	3	0	9		
Onbemande camera's	0	0	0	0	0		
Onderhoudsprogramma	1	2	1	0	4		
Openbare verlichting	14	44	7	28	93		
Organisatie	0	0	0	0	0		
Overgang (niveaueverschil, boordstenen,...)	0	0	0	0	0		
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	1	1	0	5	7		
Parkeren	1	1	1	1	4		
Schade	0	0	0	0	0		
Synergie	0	0	0	0	0		
Telematica	0	0	0	0	0		
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	48	73	36	78	235		
Trajectcontrole	0	0	0	0	0		
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0		
Verkeersbeheer	0	0	0	0	0		
Verkeersgebeuren (snelheid,...)	4	7	2	3	16		

Verkeersinformatie	0	0	1	0	1		
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	2	14	7	1	24		
Verkeerslichten	0	0	0	0	0		
Verkeerstellingen	0	0	0	0	0		
Verticale signalisatie (borden)	20	53	15	5	93		
Voetpaden	0	0	0	0	0		
Wegbebakening (vangrails,...)	2	5	3	10	20		
Wegenwerken	0	2	4	6	12		
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0		
Winterdienst (gladheid)	1	9	2	0	12		
SUBTOTALEN	228	481	202	194			1105
Meldpunt Fietspaden							79
ALGEMEEN TOTAAL							1184

Analyse

Top 10 van de meldingen :

OMBUDSNORM	%
Toestand van het wegdek	19,85
Fietspaden	11,3
Communicatie	8,78
Openbare verlichting	7,85
Verticale signalisatie	7,85
Beplantingen	6,76
Milieu	5,91
Afvoer	5,66
Horizontale signalisatie	4,81
Netheid	4,65



Wegen en Verkeer Vlaams - Brabant

Totaal geregistreerde meldingen in 2010 : **1.462**

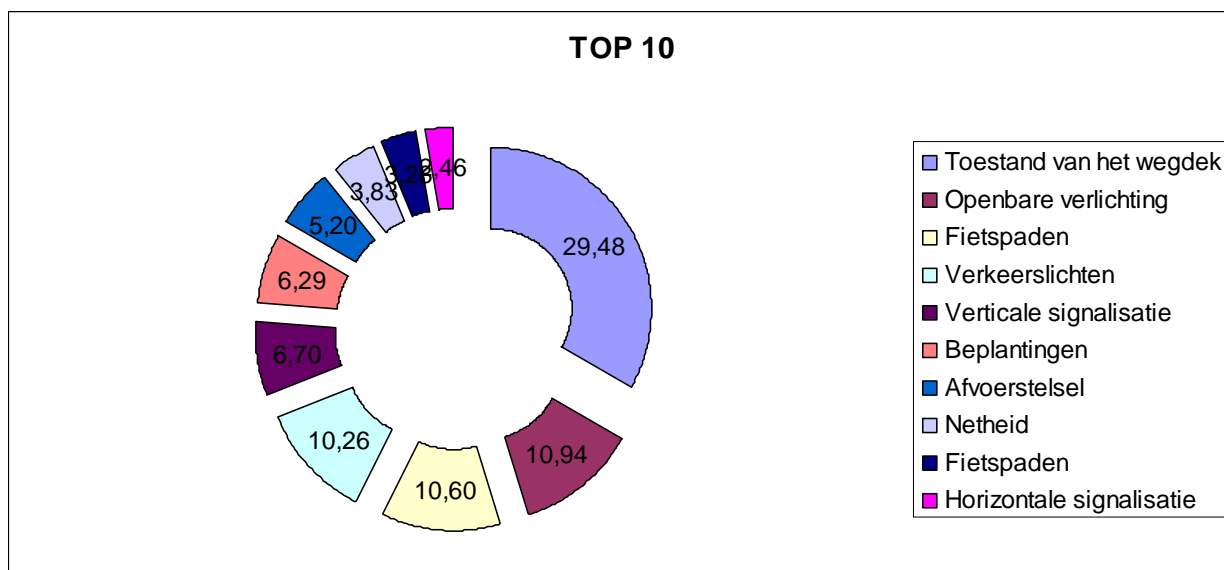
OMBUDSNORM	Vlaamse Wegen- telefoon	Mail	Briefwis- seling	Meld- punt Wegen	Totaal		
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	21	27	13	15	76		
Andere	2	2	0	15	19		
Beplantingen	18	47	16	11	92		
Bereikbaarheid	0	0	0	8	8		
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0		
Communicatie	0	0	0	1	1		
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1	0	0	0	1		
Convenanten	0	0	0	0	0		
Dynamische borden	0	0	0	0	0		
Facturen	0	0	0	0	0		
Fietspaden	8	32	8	0	48		
Flitspalen	0	0	0	0	0		
Gevaarlijke punten	0	0	0	0	0		
Grondbeleid	0	0	0	1	1		
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	4	21	7	4	36		
Intern	0	0	0	0	0		
Investeringsprogramma	1	0	0	0	1		
Inwendig verlichte borden	0	5	0	2	7		
Kunstwerken	1	0	0	0	1		
Leidingen	0	0	0	0	0		
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	2	15	3	10	30		
Netheid (hinderlijke voorwerpen, sluikestorten, dode dieren,..)	8	33	7	8	56		
Nevenbedrijven	0	0	0	0	0		
Onbemande camera's	0	0	0	0	0		
Onderhoudsprogramma	0	0	0	0	0		
Openbare verlichting	23	79	12	46	160		
Organisatie	4	0	0	0	4		
Overgang (niveaueverschil, boordstenen,..)	0	1	0	0	1		
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	11	14	7	4	36		
Parkeren	0	5	6	2	13		
Schade	0	0	0	1	1		
Synergie	0	0	0	0	0		
Telematica	0	0	0	0	0		
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,..)	89	126	79	137	431		
Trajectcontrole	0	0	0	0	0		
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0		

Verkeersbeheer	0	0	0	0	0		
Verkeersgebeuren (snelheid,...)	10	0	0	16	26		
Verkeersinformatie	0	0	0	0	0		
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	1	0	0	2	3		
Verkeerslichten	11	82	5	52	150		
Verkeerstellingen	0	0	0	0	0		
Verticale signalisatie (borden)	13	38	17	30	98		
Voetpaden	0	0	0	0	0		
Wegbebakening (vangrails,...)	1	0	0	3	4		
Wegenwerken	2	10	0	25	37		
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0		
Winterdienst (gladheid)	1	11	0	2	14		
SUBTOTALEN	232	548	180	395			1355
Meldpunt Fietspaden							107
ALGEMEEN TOTAAL							1462

Analyse

Top 10 van de meldingen :

OMBUDSNORM	%
Toestand van het wegdek	29,48
Openbare verlichting	10,94
Fietspaden	10,60
Verkeerslichten	10,26
Verticale signalisatie	6,70
Beplantingen	6,29
Afvoerstelsel	5,20
Netheid	3,83
Fietspaden	3,28
Horizontale signalisatie	2,46



Elektromechanica en Telematica

Totaal geregistreerde meldingen op het centraal het secretariaat van de afdeling in 2010: **135**

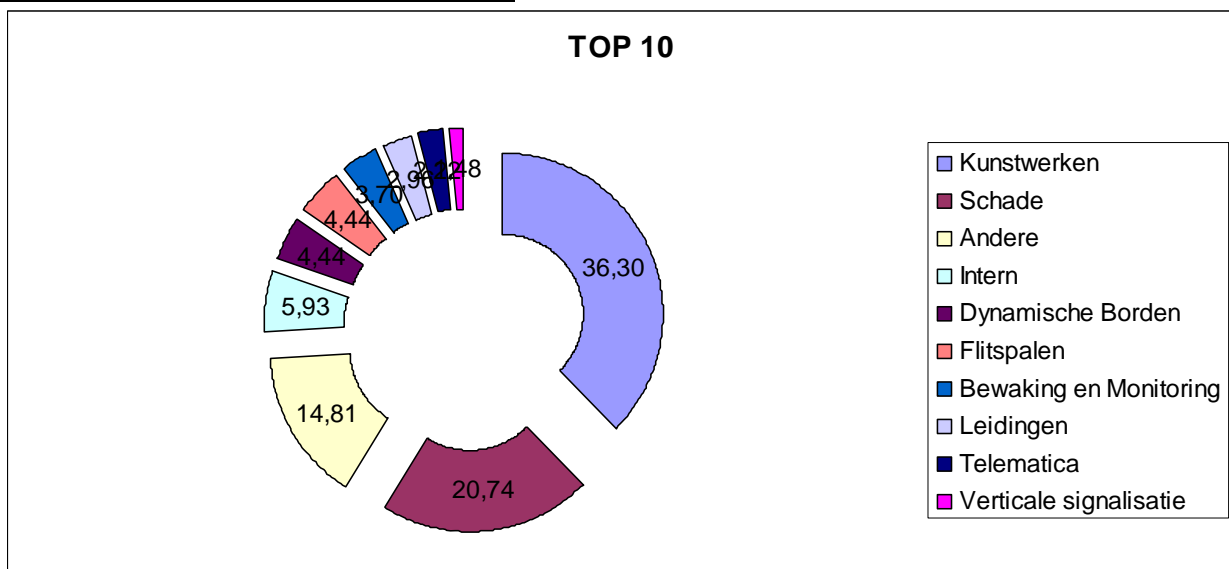
OMBUDSNORM	Vlaamse Wegentelefoon	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	0	0	0	0	0
Andere	0	6	14	0	20
Beplantingen	0	0	0	0	0
Bereikbaarheid	0	0	0	0	0
Bewaking en monitoring	0	3	2	0	5
Communicatie	0	0	0	0	0
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	0	0	0	0	0
Convenanten	0	0	0	0	0
Dynamische borden	0	2	4	0	6
Facturen	0	0	1	0	1
Fietspaden	0	0	0	0	0
Flitspalen	0	6	0	0	6
Gevaarlijke punten	0	0	0	0	0
Grondbeleid	0	0	0	0	0
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	0	0	0	0	0
Intern	0	2	6	0	8
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0
Inwendig verlichte borden	0	0	1	0	1
Kunstwerken	0	15	30	4	49
Leidingen	0	0	4	0	4
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	0	0	0	0	0
Netheid (hinderlijke voorwerpen, sluikestorten, dode dieren,..)	0	0	0	0	0
Nevenbedrijven	0	0	0	0	0
Onbemande camera's	0	0	0	0	0
Onderhoudsprogramma	0	0	0	0	0
Openbare verlichting	0	0	1	0	1
Organisatie	0	0	0	0	0
Overgang (niveaunderschil, boordstenen,..)	0	0	0	0	0
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	1	0	0	1
Parkeren	0	0	0	0	0
Schade	0	0	28	0	28
Synergie	0	0	0	0	0
Telematica	0	0	3	0	3
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,..)	0	0	0	0	0
Trajectcontrole	0	0	0	0	0
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0
Verkeersbeheer	0	0	0	0	0
Verkeersgebeuren (snelheid,..)	0	0	0	0	0

Verkeersinformatie	0	0	0	0	0	
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	0	0	0	0	0	
Verkeerslichten	0	0	0	0	0	
Verkeerstellingen	0	0	0	0	0	
Verticale signalisatie (borden)	0	1	1	0	2	
Voetpaden	0	0	0	0	0	
Wegbebakening (vangrails,...)	0	0	0	0	0	
Wegenwerken	0	0	0	0	0	
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0	
Winterdienst (gladheid)	0	0	0	0	0	
SUBTOTALEN	0	36	95	4		135
Meldpunt Fietspaden						0
ALGEMEEN TOTAAL						135

Analyse

Top 10 van de meldingen :

OMBUDSNORM	%
Kunstwerken	36,30
Schade	20,74
Andere	14,81
Intern	5,93
Dynamische Borden	4,44
Flitspalen	4,44
Bewaking en Monitoring	3,70
Leidingen	2,96
Telematica	2,22
Verticale signalisatie	1,48



Elektromechanica en Telematica

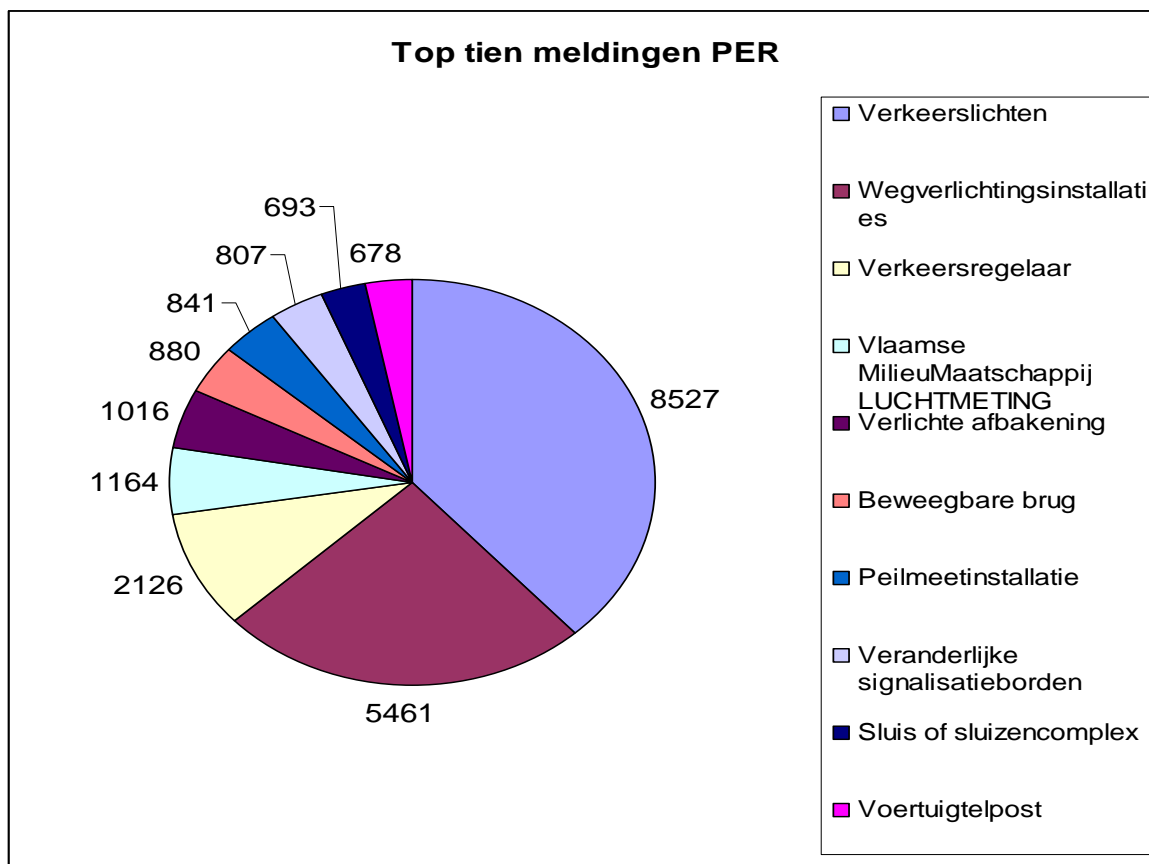
Totaal geregistreerde meldingen op de Permanente wachtdienst opgesplitst naar type installatie : **29.709**

Type installatie	aantal 2010
Verkeerslichten	8527
Wegverlichtingsinstallaties	5461
Verkeersregelaar	2126
Vlaamse MilieuMaatschappij installaties LUCHTMETING	1164
Verlichte afbakening	1016
Beweegbare brug	880
Peilmeetinstallatie	841
Veranderlijke signalisatieborden	807
Sluis of sluizencomplex	693
Voertuigtelpost	678
Pompstation	630
Gesloten TV-circuit	592
Afstandsbewaking	577
Stuw	531
Automatische zone 30 borden	524
Gewestweg	465
Praatpaal	457
Autosnelweg	420
Teletransmissieverbinding	363
Tunnelinstallatie	218
Automatische incidentendetectie	168
Apparatuur roodlicht- en snelheidscamera's	155
Ringweg	153
Telefooninstallatie	149
Beïnvloeding door openbaar vervoer	145
Toegangscontrole DTN-cabines	110
BI-flash installatie	100
Lift/Scheepslift	91
Inwendig verlichte signalisatieborden	81
Tunnelverlichting	80
Buitenverlichting	69
Meteostation	69
Vrachtwagensluis	66
Asweger	57
DRAADLOZE INTERFACE CALAMITEITENBORDEN	57
Knipperlicht	55
Laagspannings-voedingskast/-aansluiting	50
Hoogspanningsvoedingscabine	49
Mobiele detectie- en waarschuwing	49
Elektrische uitrusting DTN-cabine, Gebouw	35
Verlichte voetgangersoversteek	34
Centrale computer	31
Bochtafbakening	29
Verkeerssignalisatie rampenplan	29
BRAND-, INBRAAK- en TOEGANGSBEVEILIGING	29
Koppelvlak verkeerscentrum	27
Kabelkop	26
Verkeersgeleidingssysteem	24
Scheepvaartsignalisatie	22

Klimatisatie	21
SDH-knoop	18
No-break installatie/UPS	15
Radioheruitzending tunnels	12
DUMMY	11
WEIGH IN MOTION	11
PLUVIO: neerslagmeetinstallatie	5
ATOS-knoop	4
Verdwijnpaal	3
IP-netwerken telematica	2
DETECTIE ZWAAR VERKEER INHAALVERBOD	2
Automatische deuren en poorten	0
Oproepen voor derden (RIS, verkeerscentrum,...)	596
TOTAAL	29709

Analyse
Top 10 meldingen Permanente Wachtdienst

Verkeerslichten	8527
Wegverlichtingsinstallaties	5461
Verkeersregelaar	2126
Vlaamse MilieuMaatschappij LUCHTMETING	1164
Verlichte afbakening	1016
Beweegbare brug	880
Peilmeetinstallatie	841
Veranderlijke signalisatieborden	807
Sluis of sluizencomplex	693
Voertuigtelpost	678



**Totaal overzicht aantal meldingen van de Territoriale Wegenafdelingen, EMT (secretariaten) + EVT
+ Meldpunt Fietspaden : 6718**

OMBUDSNORM	WA	WL	WVB	WOV	WWV	EMT	EVT	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	48	67	76	29	21	0	0	241
Andere	22	16	19	11	19	20	0	107
Bepantingen	39	80	92	39	13	0	0	263
Bereikbaarheid	0	0	8	1	0	0	0	9
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0	5	0	0
Communicatie	34	104	1	0	0	0	0	139
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1	5	1	0	0	0	0	7
Convenanten	1	8	0	0	0	0	0	9
Dynamische borden	0	0	0	0	0	6	0	0
Facturen	0	0	0	0	0	1	0	0
Fietspaden	45	53	48	56	35	0	0	237
Flitspalen	0	0	0	0	0	6	0	0
Gevaarlijke punten	12	45	0	0	3	0	0	60
Grondbeleid	2	6	1	0	1	0	0	10
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	53	57	36	58	9	0	0	213
Intern	0	0	0	0	0	8	0	8
Investeringsprogramma	0	0	1	0	0	0	0	1
Inwendig verlichte borden	0	0	7	0	1	1	0	9
Kunstwerken	10	9	1	16	2	49	0	87
Leidingen	0	0	0	0	0	4	0	4
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,...)	38	70	30	66	25	0	0	229
Netheid (hinderlijke voorwerpen,sluikstorten,dode dieren,...)	26	55	56	23	21	0	0	181
Nevenbedrijven	0	9	0	1	0	0	0	10
Onbemande camera's	3	0	0	0	0	0	0	3
Onderhoudsprogramma	1	4	0	0	0	0	0	5
Openbare verlichting	72	93	160	157	148	1	0	631
Organisatie	3	0	4	0	0	0	0	7
Overgang (niveaunderschil,boordstenen,...)	0	0	1	1	1	0	0	3
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	17	7	36	18	23	1	0	102
Parkeren	6	4	13	15	5	0	0	43
Schade	0	0	1	0	203	28	0	232
Synergie	0	0	0	0	0	0	0	0
Telematica	0	0	0	0	0	3	0	0
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	553	235	431	416	164	0	0	1799
Trajectcontrole	0	0	0	0	0	0	0	0
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0	0	0	0
Verkeersbeheer	1	0	0	0	6	0	0	7
Verkeersgebeuren (snelheid,...)	7	16	26	74	3	0	1	127
Verkeersinformatie	1	1	0	0	1	0	0	3

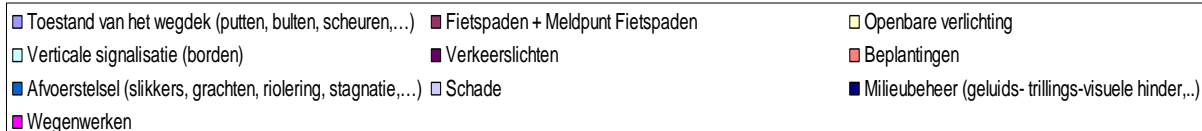
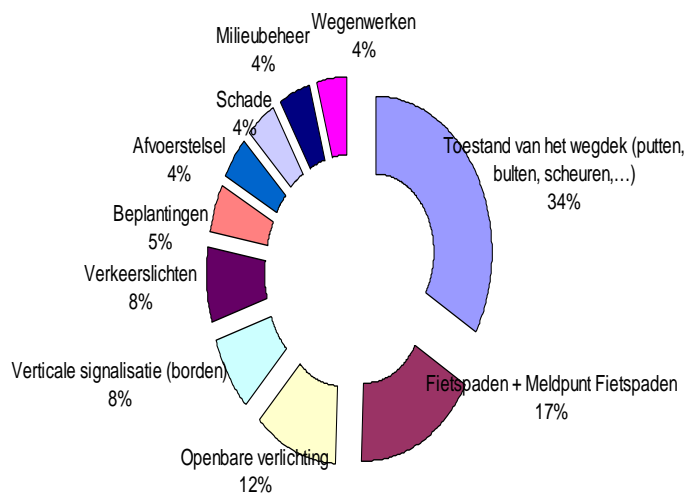
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	23	24	3	4	6	0	0	60
Verkeerslichten	143	0	150	76	45	0	0	414
Verkeerstellingen	0	0	0	0	0	0	2	2
Verticale signalisatie (borden)	89	93	98	75	66	2	0	423
Voetpaden	0	0	0	19	0	0	0	19
Wegbebakening (vangrails,...)	4	20	4	10	2	0	0	40
Wegenwerken	73	12	37	101	4	0	0	227
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0	0	0	0
Winterdienst (gladheid)	10	12	14	15	6	0	0	57
SUBTOTALEN	1337	1105	1355	1281	833	135	3	6049
Meldpunt Fietspaden	311	79	107	95	77	0	0	669
ALGEMEEN TOTAAL								6718

Meldpunt Fietspaden								
OMBUDSNORM	WA	WL	WVB	WOV	WWV	EMT	EVT	Totaal
Afvoerstelsel	9	1	0	2	1	0	0	
Andere	7	8	0	0	1	0	0	
Bepantingen	15	0	16	4	1	0	0	
Fietsersbrug/fietsertunnel	0	0	0	1	0	0	0	
Hinderpunten (voorwerpen,...)	13	0	5	3	0	0	0	
Inrichting (ontbreken fietspad, indeling, materiaalkeuze,)	36	7	1	7	22	0	0	
Milieubeheer	0	0	0	0	0	0	0	
Netheid	20	13	21	14	16	0	0	
Openbare verlichting (punctuele verlichting, werking)	20	1	0	2	4	0	0	
Overgang (niveauverschil , boordstenen, ...)	4	0	2	0	0	0	0	
Oversteekplaatsen (zwakke weggebruiker)	7	0	4	0	1	0	0	
Parkeren	0	0	1	0	0	0	0	
Signalisatie (horizontale en verticale)	20	10	8	15	4	0	0	
Toebehoren (verkeerslichten,...)	0	0	4	2	2	0	0	
Toestand fietspad (gaten, scheuren, verzakkingen,...)	138	30	31	38	24	0	0	
Wegenwerken (opmerkingen na uitvoering)	0	0	7	5	1	0	0	
Winterdienst	22	9	7	2	0	0	0	
Subtotaal	311	79	107	95	77	0	0	669

TOP 10 VAN DE MEEST VOORKOMENDE MELDINGEN

OMBUDSNORM	Aantal	%
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	1799	26,78
Fietspaden + Meldpunt Fietspaden	906	13,49
Openbare verlichting	631	9,39
Verticale signalisatie (borden)	423	6,30
Verkeerslichten	414	6,16
Beplantingen	263	3,91
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	241	3,59
Schade	232	3,45
Milieubeheer (geluids- trillings-visuele hinder,..)	229	3,41
Wegenwerken	227	3,38

TOP 10 MEEST VOORKOMENDE MELDINGEN



Conclusie:

Het totaal aantal geregistreerde en opgevolgde eerstelijnsklachten (meldingen) volgens de ISO-procedure 9001:2008 "Klachten- en meldingenmanagement" en conform het klachtendecreet binnen het Agentschap AWV bedraagt:

36.427 in 2010 tegenover 32.410 in 2009 meldingen.

Dit betekent dat in 2010 **4.017** meer meldingen werden geregistreerd en opgevolgd binnen AWV dan in 2009.

Samengevat werden en in totaal voor 2010 in het Agentschap Wegen en Verkeer:

- Eerstelijnsklachten (Meldingen): 36.427
- Tweedelijnsklachten: 146
- Schadeclaims : 1.872

Algemeen totaal: 38.445 geregistreerd.

Opgemaakt, 1/2/2011

Leona De Schauwer

Centrale Klachten- en Meldingencoördinator AWV



Vragenlijst voor het verslag 2010
over uw klachtenmanagement

Agentschap Wegen en Verkeer
Eerstlijnsklachten en
Tweedelijnsklachten(meldingen)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	146

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	108
	meer dan 45 dagen:	35
	gemiddelde:	34.2

Aantal onontvankelijke klachten:	18
---	----

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

	Kennelijk ongegrond:	8
	Geen belang:	2
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	8
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	128
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	100
	deels gegrond:	18
	ongegrond:	28

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	114
	deels opgelost:	0
	onopgelost: in behandeling	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:	3
Te lange behandeltermijn:	27
Ontoereikende informatieverstrekking:	13
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	8

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

Andere:	65	Correcte bejegening:	
		Actieve dienstverlening:	
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
		Redelijke behandeltermijn:	
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	53
	mail:	88
	telefoon:	5
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	37
	via kabinet:	2
	via Vlaamse	77
	via georganiseerd	21
	andere kanalen:	9

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Inhoudelijke categorieën	
Oorzaak	Aantal
Afvoerstelsel	2
Andere	10
Beplantingen	9
Bereikbaarheid	3
Communicatie	8
Facturen	1
Fietspaden	7
Gevaarlijke punten	3
Grondbeleid	1
Horizontale signalisatie	2
Kruispunten	4
Kunstwerken	12
Milieubeheer	6
Netheid	6
Openbare verlichting	5
Oversteekplaats	3
Politie en Wegeninspectietaken	1
Toestand van de wegen	39
Vergunningen en adviezen	2
Verkeersgebeuren	3
Verkeersinformatie	1
Verkeersinrichting	1
Verticale signalisatie	3
Wegeniswerken	11
Winterdienst	3

Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten			
Oorzaak	Gearond	Deels Gearond	Ongegrond
Afvoerstelsel	2		
Andere	4		6
Bepantingen	8		1
Bereikbaarheid	2		1
Communicatie	5	3	
Facturen	1		
Fietspaden	4	2	1
Gevaarlijke punten			3
Grondbeleid	1		
Horizontale signalisatie	2		
Kruispunten	2	1	1
Kunstwerken	8	3	1
Milieubeheer	4	1	1
Netheid	5		1
Openbare verlichting	3	1	1
Oversteekplaats	3		
Politie&Wegeninspectietaken	1		
Toestand van de wegen	34	2	3
Vergunningen en Adviezen	1		1
Verkeersgebeuren	2	1	
Verkeersinformatie	1		
Verkeersinrichting		1	
Verticale signalisatie	2		1
Wegeniswerken	5		6
Winterdienst		3	

Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten			
Oorzaak	Opgelost	Deels opgelost	In behandeling
Afvoerstelsel	2		
Andere	4		
Beplantingen	7		1
Bereikbaarheid	2		
Communicatie	8		
Facturen	1		
Fietspaden	4		2
Grondbeleid	1		
Horizontale signalisatie	2		
Kruispunten	3		
Kunstwerken	11		
Milieubeheer	5		
Netheid	5		
Openbare verlichting	4		
Oversteekplaats	3		
Politie&Wegeninspectietaken	1		
Toestand van de wegen	35		1
Vergunningen en Adviezen	1		
Verkeersgebeuren	3		
Verkeersinformatie	1		
Verkeersinrichting	1		
Verticale signalisatie	2		
Wegeniswerken	5		
Winterdienst	3		

Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm		
Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Afvoerstelsel	Andere	2
Andere	Ontoereikende Informatieverstrekking	1
	Onheuse bejegening	1
	Andere	2
Beplantingen	Te lange behandeltermijn	3
	Onheuse bejegening	2
	Andere	3
Bereikbaarheid	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Andere	1
Communicatie	Ontoereikende informatieverstrekking	6
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1
Facturen	Te lange behandeltermijn	1
Fietspaden	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	4
Grondbeleid	Onheuse bejegening	1
Horizontale signalisatie	Andere	2
Kruispunten	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	2
Kunstwerken	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Andere	8
Milieubeheer	Te lange behandeltermijn	2
	Onheuse bejegening	1
	Andere	2

Netheid	Te lange behandeltermijn	4
	Andere	1
Openbare verlichting	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	1
Oversteekplaats	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	2
Politie&Wegeninspectie	Te lange behandeltermijn	1
Toestand van de wegen	Te lange behandeltermijn	8
	Andere	28
Vergunningen en Adviezen	Onvoldoende bereikbaarheid	1
Verkeersgebeuren	Niet-correcte beslissing	1
	Andere	2
Verkeersinformatie	Ontoereikende informatieverstrekking	1
Verkeersinrichting	Andere	1
Verticale signalisatie	Ontoereikende informatieverstrekking	2
Wegeniswerken	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	2
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1
Winterdienst	Onheuse bejegening	1
	Andere	2

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Algemeen

Klachtenmanagement maakt deel uit van de klantgerichte aanpak van het Agentschap Wegen en Verkeer. Het bestaat uit een gestructureerd en degelijk uitgewerkt Klachten- en Meldingenmanagementsysteem in overeenstemming met het klachtendecreet en volgens de vastgelegde procedures en instructies van de norm ISO 9001:2008.

De werkwijze die in de klachten- en meldingenprocedures wordt beschreven blijft ongewijzigd en is identiek als in 2009.

Enkel voor wat de klachten - meldingen betreft binnen de afdeling (EMT) Elektromechanica en Telematica (Gent + Antwerpen) werden in vergelijking met vorig jaar een aantal nieuwe installaties opgenomen in de oplijsting van het rapport meldingen: weicht in motion, vrachtwagensluis,...

AWV hecht veel belang aan een goede dienstverlening, werkt gestructureerd verder om de relaties met zijn klanten/burgers te verbeteren en biedt aldus de garantie dat klachten/eerstelijnsmeldingen degelijk behandeld worden.

Anderzijds schenkt AWV ook veel aandacht aan het analyseren van de klachten om de oorzaken die aan de grond liggen van de klachten te detecteren. De organisatie streeft ernaar uit klachten te leren en continu verbeteringen door te voeren.

Analyserapporten worden aan de directieraad voorgelegd en op basis van de resultaten die in de rapporten staan, beslist de directieraad over eventuele verbeteracties.

De aanpak bij de behandeling van klachten en meldingen, opvolging, oplossingen zoeken en daaruit voortvloeiend acties, voldoet aan de eis van de ISO 9001:2008 norm.

Opleiding

Een degelijke opleiding voor het handhaven van een kwaliteitsvol klachtenmanagement is onontbeerlijk. Daarom organiseerde het agentschap dit jaar opnieuw een reeks trainingen onder het motto "Samen overweg met klachten".

Aansluitend op de trainingen in 2009 waarbij de leidinggevenden uitgebreid met de administratieve leidinggevenden een tweedaagse opleiding volgden werd nu in een tweede fase verder gewerkt aan de training van wegtoezichters en werfcontroleurs.

Op basis van voorgesprekken en projectvergaderingen konden de trainingen op maat uitgewerkt worden die waren gebaseerd op echte en relevante cases binnen AWV.

In 2011 wordt eveneens een opleiding georganiseerd specifiek voor de wachtdienstoperatoren en gericht naar het correct en klantvriendelijke beantwoorden van oproepen

Binnen AWV blijft de algemene noodzaak bestaan om op een efficiënte en effectieve wijze te kunnen beantwoorden aan de eisen van al onze klanten, burgers /weggebruikers en in het bijzonder iedereen die met het agentschap Wegen en Verkeer in contact komt.

Registratie en opvolging

“Eerstelijns (meldingen)” en “tweedelijns-(klachten)” worden degelijk herkend en erkend en als dusdanig geregistreerd en opgevolgd in overeenstemming met het Klachtendecreet.

Ten opzicht van 2009 werden geen wijzigingen aangebracht aan de voorgeschreven ISO-procedure.

Het programma “klachten- en meldingenregistratie”, dat in alle afdelingen binnen AWW wordt toegepast voor het registreren van alle meldingen/klachten die via verschillende kanalen binnenkomen, wordt efficiënt toegepast.

Het toenemende aantal geregistreerde meldingen wijst op een groot aantal klantencontacten en dit mede door het groot aantal mogelijke kanalen waarlangs de burger terecht kan om zijn/haar eerstelijnsmelding of klacht te formuleren bij één van de afdelingen van het agentschap.

In mei 2009 startte AWW met de website www.meldpuntwegen.be. Hier kan de weggebruiker op een gestructureerde wijze terecht met zijn vragen, klachten of meldingen over allerhande 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.

Het grootst aantal meldingen voor AWW wordt geregistreerd door de Permanente Wachtdienst van EMT en hebben betrekking op de elektrische, elektromechanische en telematica-installaties die deze afdeling beheert.

De Permanente Wachtdienst van EMT staat in voor de verwerking en kanalisering van meldingen van defecten en averijen aan alle installaties die door EMT beheerd worden en voor de bewaking en bediening van niet bemande installaties, die aangesloten zijn op het afstandsbewaking- en afstandsbediensysteem.

Na de kantooruren (van 17u tot 7u van maandag tot vrijdag), in de weekends en tijdens het kerstverlof behandelt de Permanente Wachtdienst van Antwerpen ook de oproepen voor de provincies Oost- en West-Vlaanderen. Dit zijn oproepen/meldingen die meestal komen van eigen mensen, politiediensten, gemeentebesturen of beheerders van eigen installaties maar minder rechtstreeks van de burgers. Meldingen ivm de toestand van de gewest- en autosnelwegen worden genoteerd en doorgegeven aan de verantwoordelijke wegbeheerder voor verdere behandeling.

Deze eerstelijnsmeldingen via telefoon, fax, e-mail worden geregistreerd in specifieke computersystemen zoals ondermeer het ABBA-systeem (Automatische Besturing en Bewaking op Afstand). Aan deze meldingen wordt binnen een strikt gesteld tijdsbestek - maximum 3 uur - het nodige gevolg gegeven hetzij door het uitvoeren van een definitieve herstelling, hetzij door het nemen van passende maatregelen teneinde de onveilige situatie op te heffen. Aan al deze meldingen wordt aldus binnen een redelijke termijn gevolg gegeven wat inhoudt dat klachten in de ware zin van het woord hierdoor praktisch nihil zijn.

Het grootste aantal eerstelijnsmeldingen worden doorgegeven door eigen mensen, politiediensten of beheerders van installaties.

Klantentevredenheid

In 2010 kwamen een heel wat reacties binnen van burgers om hun tevredenheid te uiten over de dienstverlening van de verschillende afdeling n.a.v. hun melding/klacht.

Zo registreerde Wegen en Verkeer Vlaams Brabant in 2010 :

Januari 2010: 13

Februari 2010: 10

Maart 2010: 15

April 2010: 18

Mei 2010: 12

Juni 2010: 21

Juli 2010: 18

Augustus 2010: 12

September 2010: 14

Oktober 2010: 14

November 2010: 8

December 2010: 11

Totaal: 166 positieve reactie/dankbetuigingen.

Gelijkaardige positieve reacties komen in alle afdelingen van AWV binnen.

Thematische Aanbeveling Vlaamse Ombudsman - 2009-07

Er werd rekening gehouden met de Thematische Aanbeveling Vlaamse Ombudsman - 2009-07

“Het agentschap Wegen en Verkeer moet bij de aanleg en heraanleg van wegen voldoende aandacht besteden aan slijtvastheid en aan een degelijk onderhoud en tijdig kwalitatief herstel.”

Naar aanleiding van en conform de Beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014 waarin wordt erkend dat de weginfrastructuur nog altijd een belangrijke onderhoudsachterstand kent en dat de minister belooft extra inspanningen te leveren, werd door het Agentschap Wegen en Verkeer verschillende technische en administratieve maatregelen genomen om:

- de normale onderhoudsbehoeften blijvend te vervullen op alle gewest- en autowegen, zodat de toestand van het wegennet niet verder achteruit gaat en
- voldoende aandacht wordt besteed aan slijtvastheid.

In de beheersovereenkomst zijn duidelijke engagementen van AWV geformuleerd:

AWV zal tegen het einde van deze beheersovereenkomst (2015):

1. de normale onderhoudsbehoeften op de autosnelwegen en overige gewestwegen (primaire en secundaire wegen) blijven vervullen en tegelijkertijd het achterstallige structureel onderhoud op de A- of hoofdwegen wegwerken.
2. PMS (Pavement Management Systeem) voor autosnelwegen uitwerken. Een P.M.S. is een instrument dat de wegbeheerders helpt om een globale onderhoudsstrategie voor het wegennet uit te stippelen.

Het structureel onderhoud verdelen we in 2 soorten:

1. Normaal structureel onderhoud: is het structureel onderhoud dat verricht wordt om te vermijden dat één of meerdere parameters – uit het rapport Toestand van het Wegennet, afdeling Wegengebouwkunde - binnen een periode van drie jaar beneden de gekozen grenswaarde(n) komen.

2. Achterstand structureel onderhoud: is het structureel onderhoud dat nodig is om de wegvakken te herstellen waarvan één of meerdere parameters beneden de gekozen

grenswaarde(n) liggen.

De middelen voor structureel onderhoud werden hiervoor beduidend verhoogd.

Tijdens deze legislatuur wenst AWW een bijkomende inspanning te leveren ten aanzien van de kwaliteit van het wegennet. Hiertoe zal AWW zijn inspanningen in eerste instantie richten tot het blijven vervullen van de normale onderhoudsbehoeften op de autosnelwegen (A- of hoofdwegen) en de overige wegen (primaire en secundaire wegen), zodat de toestand van het wegennet niet verder achteruitgaat. Bovendien zal AWW het achterstallige structurele onderhoud op de autosnelwegen tegen 2015 wegwerken.

Acties m.b.t. een kwalitatief en duurzaam onderhoud van het wegennet

- Om tijdens de winter toch asfaltherstellingen te kunnen uitvoeren wordt een asfaltcentrale stand-by gehouden tijdens de wintermaanden. De herstellingen van schade aan autosnelwegen heeft uiteraard prioriteit, maar dit sluit niet uit om ook herstellingen uit te voeren op (belangrijke) gewestwegen.
- Om de achterstand weg te werken op autosnelwegen wordt resoluut gekozen voor grote projecten, zodat optimaal rekening kan worden gehouden met:
 - het beperken van de hinder bij wegwerkzaamheden. De coördinatie tussen de wegwerkzaamheden en dit over de provinciegrenzen heen voor deze grote projecten, gespreid over de verschillende jaren, gebeurt intern.
 - De nieuwe onderhoudsstrategie van het Agentschap Wegen en Verkeer, namelijk: tijdige interventie, maar ook wanneer een grondige interventie noodzakelijk, hiervoor de nodige budgetten vrijmaken. Dankzij de groter projecten wordt gemikt op deze grondige ingrepen.
- In de beheersovereenkomst wordt het engagement om het achterstallig structureel onderhoud gradueel te laten dalen opgevolgd. De prestatie-indicator is: "Daling van het achterstallig onderhoud op autosnelwegen in de rapportering over de toestand van het wegennet, totdat deze achterstand wegvalt, terwijl zich geen verdere stijging voordoet op de normale onderhoudsbehoeften op autosnelwegen en overige gewestwegen."
- DB(F)M contracten: (resultaatverbintenis over lange periode - bv. 30 jaar - waarbij de bouwrisico's bij de aannemer gelegd wordt die de verantwoordelijkheid zal dragen over zijn eigen uitvoering)
- De kwaliteit (van de uitvoering) van de onderhoudswerken wordt beter gegarandeerd door de middelenverbintenis uit te breiden met een langere waarborgtermijn en vervolgens stapsgewijs over te gaan naar resultaatsverbintenissen. Hiervoor werd in kader van een jaardoelstelling van AWW in 2010 de technische besteksvoorschriften opgesteld. Vanaf 2012 zullen een aantal testprojecten met deze innovatieve aanbestedingsvorm gelanceerd worden.
- Toekomstig gebruik van het PMS-systeem (wegverhardingsstelsel).

De nodige software voor de upgrade van ViaPMS (dTIMS CT versie 8) werd eind november 2010 besteld.

De opdracht bestaat uit drie fases:

fase 1: de levering en installatie van de noodzakelijke software
fase 2: het opzetten van het systeem inclusief aanpassen van de databankstructuur
fase 3: het opzetten van de analyse- en rapporteringstructuur
Bij elk van deze fases is ook de nodige opleiding voorzien.

De opdracht heeft een uitvoeringstermijn van 9 maanden, waardoor we in september 2011 een operationeel PMS zouden moeten hebben. Eenmaal de opdracht afgerond is, zullen de modellen moeten gevalideerd worden.

Fase 1 werd in december uitgevoerd, waarbij PMS geïnstalleerd werd op een workstation van de afdeling Wegenbouwkunde van het Agentschap Wegen en Verkeer. Vermoedelijk zal fase 2 in januari/februari kunnen afgerond worden.

Het PMS wordt in eerste instantie opgezet om de onderhoudsbehoeften van de autosnelwegen in Vlaanderen te begroten en te voorspellen.

➤ Rapport "Toestand van het Wegennet".

Het jaarlijks rapport "Toestand van het autosnelwegennet" zal in de toekomst op basis van de resultaten van dit PMS opgesteld worden, en niet meer op basis van RWOV (Rationeel Wegenonderhoud in Vlaanderen). Het eerste PMS-rapport zal waarschijnlijk eind 2012 (op basis van de metingen van 2012) verschijnen.

Sinds 2010 is het jaarlijks rapport "Toestand van het Wegennet" opgesplitst in 2 aparte rapporten. Enerzijds het rapport "autosnelwegen", wat jaarlijks in hetzelfde werkjaar van de metingen al wordt opgemaakt en afgeleverd, anderzijds het rapport "primaire en secundaire wegen" wat, gesteund op de 2-jaarlijkse metingen, wordt afgeleverd het jaar volgend op het werkjaar van de metingen.

Op die manier kan de toestand van het autosnelwegennet van kortbij worden opgevolgd en kunnen de beschikbare middelen doeltreffend worden ingezet. De doelstellingen, zoals geformuleerd door de Minister, om het achterstallige structureel onderhoud op de autosnelwegen weg te werken tegen 2015 en op het overige gewestwegennet tegen 2020, zijn opgenomen in deze rapporten.

➤ Een duurzame materiaalkeuze voor de verharding over een langere afstand. In de toekomst zullen keuzes gemaakt worden tussen werken met beton of asfalt.

Op de hoofdwegen, die de hoogste verkeersvolumes en de zwaarste verkeerslasten moeten dragen, is het draagvermogen van de structuur één van de belangrijkste parameters ter bepaling van welke verharding het duurzaamst is.

Door middel van dienstorder MOW/AWV/2010/10 werd vastgelegd op welke wegvakken van het hoofdwegennet een verharding in doorgaand gewapend beton voorzien moet worden. Dit is niet alleen een duurzame verharding met een verwachte levensduur van 30 à 40 jaar, maar ook een verharding die relatief weinig onderhoud vergt.

In deze dienstorder worden de vakken opgelijst. Het gaat over de volledige A1, de A3 tot Leuven, de A10 tot Jabbeke, de A12 ten noorden van Antwerpen, de A13 tot Lummen, de volledige A14, de A18 van Jabbeke tot Middelkerke, de volledige R0 en R1.

Indien omwille van comfort- of geluidsredenen een stille(re) toplaag noodzakelijk is, dan is het mogelijk om de verharding in doorgaand gewapend beton te overlagen met een functionele toplaag (zeer open asfalt of dunne stille toplaag) of een tweelaagse betonverharding te voorzien met een deklaag met een fijn kaliber.

Voor de andere wegvakken van het hoofdwegennet kan een bitumineuze verharding voorzien worden. Een verharding in doorgaand gewapend beton is a priori echter niet uitgesloten.

- Het krediet dat normaal besteed wordt aan structureel onderhoud in 2010 werd bijna verdubbeld, dit met het oog op het wegwerken van achterstallig structureel onderhoud.

Bespreking klachtenbeeld 2010

In 2010 werden binnen AWW behandeld:

- **146** geregistreerde tweedelijnsklachten
- **36 427** geregistreerde eerstelijnsklachten (meldingen)

In 2010 werden 146 tweedelijnsklachten behandeld tegenover 236 in 2009, wat een ruime daling is t.o.v. vorig jaar.

Het hoge aantal klachten in 2009 had te maken met een eerder eenmalig voorkomend feit dat toen 60 ongegronde klachten geregistreerd werden i.v.m. de verkeersinrichting in één bepaalde afdeling. Dit verklaart ook dat in 2009 het aantal klachten met betrekking tot de verkeersinrichting zo hoog was. Wanneer men deze 60 ongegronde klachten herleidt tot één klacht bleven er globaal voor het ganse agentschap in 2009 nog 170 ontvankelijke klachten over.

Als men dan de vergelijking doortrekt tussen 2009 en 2010 werden er in 2010 - 21 klachten minder geregistreerd.

Er is echter een merkelijke stijging vast te stellen van het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten(meldingen). **36 427** in 2010 tegenover **32.410** in 2009.

Tweedelijnsklachten

Overzicht tweedelijnsklachten per afdeling:

Wegen en Verkeer Antwerpen :	37 klachten
Wegen en Verkeer Limburg :	7 klachten
Wegen en Verkeer West-Vlaanderen :	15 klachten
Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen :	31 klachten
Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant:	35 klachten
Elektriciteit en Mechanica EMT:	21 klachten

Totaal : 146 klachten

Toestand van de Wegen

Een belangrijke vaststelling per inhoudelijke categorie van de klachten/meldingen is het aantal over de toestand van de wegen dat beduidend hoger ligt dan in 2009.

- Tweedelijnsklachten: aantal **39** (waarvan 34 gegrond) in 2010 tegenover 40 in 2009.
- Eerstelijnsklachten (meldingen): aantal **1799** in 2010 tegenover 1344 in 2009.
- Totaal: **1837**

Dit vertaalt zich dan ook in de verhoging van het aantal meldingen i.v.m. de "Toestand van de Wegen" maar ook in het aantal schadeclaims van weggebruikers dat meer dan verdubbeld is t.o.v. 2009.

1872 schadeclaims in 2010

De afdeling Juridische Dienstverlening (AJD) van het Vlaamse departement Mobiliteit en Openbare Werken heeft in 2010 1872 schadeclaims van weggebruikers ontvangen. Het bedrag van de totale schadeclaim ligt op 2.149.848 euro. In 2009 lag het aantal schadeclaims op 853 voor een bedrag van 1.597.620 euro.

De schadeclaims die de afdeling Juridische Dienstverlening heeft gekregen gaat over de staat van de totale verkeersinfrastructuur. Het gaat om de rijbaan, berm, signalisatie, verlichting enz....

93 procent van de 1872 schadeclaims zijn al beoordeeld. In 931 van de gevallen betwist de AJD de aansprakelijkheid van het Vlaamse Gewest. 813 weggebruikers ontvingen een voorstel tot minnelijke schikking. 560 van die minnelijke schikkingen zijn al betaald voor een bedrag van ruim 404.000 euro of gemiddeld 1222 euro per schadegeval. 112 dossiers worden verder onderzocht.

Een groot deel van de schadeclaims heeft te maken met de harde wintermaanden in 2010. 2010 kende 53 sneeuwdagen, wat zeer uitzonderlijk was.

De AJD kreeg in de periode van 1 januari tot 30 april 2010 **1118** schadeclaims die grotendeels toe te schrijven zijn aan de winterse weersomstandigheden. Het gaat dan vooral over putten in de weg en in mindere mate om steenslag en ijzel/sneeuw. De schadeclaim bedraagt op vandaag 659.824 euro of gemiddeld 590 euro per dossier. 96 procent van die dossiers zijn al beoordeeld. In 550 gevallen wordt de aansprakelijkheid door het Vlaamse Gewest betwist. 529 weggebruikers kregen een voorstel tot minnelijke schikking. 361 schadevergoedingen zijn inmiddels betaald voor een bedrag van 177.976 euro of gemiddeld 493 euro per schadegeval. 39 dossiers worden nog verder onderzocht.

De cijfers geven aan dat de inhaaloperatie voor het onderhoud van de wegen nodig is. Vlaams minister van Openbare Werken en Mobiliteit Hilde Crevits maakte onlangs nog bekend dat er dit jaar alles samen 85 werven op autowegen zullen zijn. Om schade aan voertuigen te voorkomen werden dan ook op verschillende plaatsen noodherstellingen uitgevoerd. Deze winter zijn er ook voor het eerst asfaltcentrales open voor het herstel van de wegen. Het contract winterasfalt is onder meer toegepast op de E 19 en de E 17 begin 2011.

Enkel en alleen al op het Meldpunt Wegen werden gedurende het jaar 2010 meer dan dubbel zoveel meldingen geregistreerd voor de maand december in vergelijking met 2009.

Overzicht geregistreerde meldingen in applicatie Meldpunt Wegen i.v.m. Toestand van de Wegen

januari 2010	: 199
februari 2010	: 206
maart 2010	: 242
april 2010	: 141
mei 2010	: 122
juni 2010	: 109
juli 2010	: 114
augustus 2010	: 123

september 2010 : 144
 oktober 2010 : 187
 november 2010 : 150
 december 2010 : 251

Zoals aangehaald in de bespreking van de Thematische Aanbevelingen 2009-07 werden maatregelen genomen om de onderhoudsachterstand op gewest- en autosnelwegen weg te werken in overeenstemming met en conform de Beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014 en de beheersovereenkomst waarbij AWW duidelijke engagementen heeft geformuleerd.

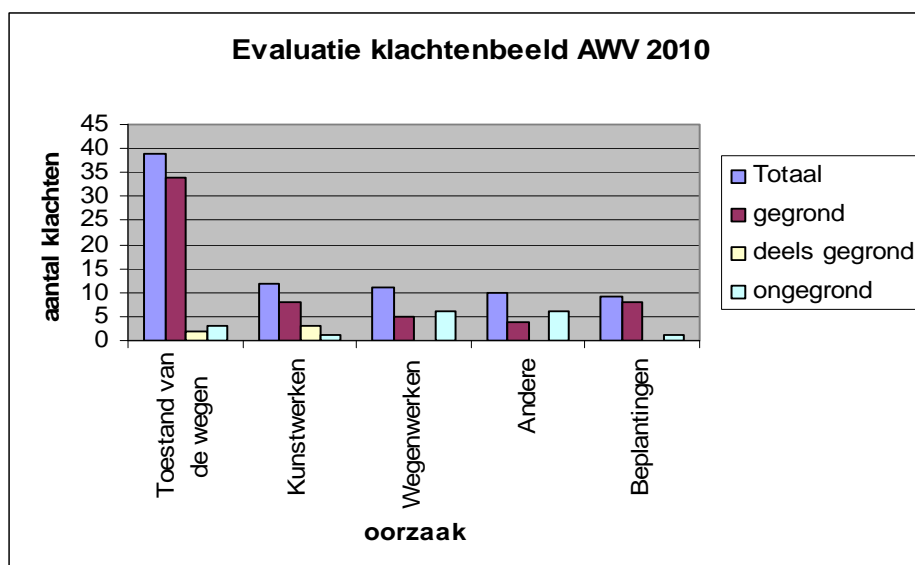
Kunstwerken en Wegenwerken

Het 2^{de} grootste aantal geregistreerde klachten gaat over kunstwerken. Het aantal is 12 tegenover 17 in 2009, gevolgd door klachten i.v.m. wegenwerken (11) in 2010 tegenover (10) in 2009.

Opmerkelijk is ook de daling van het aantal klachten over openbare verlichting in 2010 (5) t.o.v. (27) in 2009.

Evaluatie klachtenbeeld 2010: top 5

Oorzaak	Totaal	gegrond	deels gegrond	ongegrond
Toestand van de wegen	39	34	2	3
Kunstwerken	12	8	3	1
Wegenwerken	11	5	0	6
Andere	10	4	0	6
Beplantingen	9	8	0	1
Totaal	81	59	5	17



Eerstelijnsklachten(meldingen) (in bijlage)

Zoals steeds besteedt het Agentschap sinds het invoeren van de klachten- en meldingenprocedure volgens de ISO 9001:2008 norm en conform het Klachtendecreet, heel veel aandacht aan het opvolgen en oplossen van klachten. In het bijzonder wordt ook kwaliteit vereist bij de behandeling van eerstelijnsklachten (meldingen). Dit verklaart het geringe aantal werkelijke "tweedelijns" klachten. Daarenboven draagt het efficiënt registratie- en opvolgingsbeleid van "eerstelijnsklachten" (meldingen) binnen de afdelingen van AWW, 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 AWW.

Al deze geregistreerde eerstelijnsklachten(meldingen) zijn vervat in **bijgevoegd rapport 2010** dat een totaal overzicht geeft van **36.427 meldingen**, met een duidelijke omschrijving van de aard van de meldingen en een overzicht van de top 10.

Gelet op de verschillen in aard van de meldingen is er een onderscheid in rapportering tussen de meldingen die specifiek voor de wegenafdelingen zijn (gewest- en autosnelwegen, fietspaden, beplanting, enz.) en de meldingen die betrekking hebben op de installaties die EMT beheert.

Een degelijk communicatiebeleid binnen AWW zorgt er voor dat tijdige informatie verstrekt wordt over wegwerkzaamheden via de media. Via een permanentiesysteem onder de communicatieverantwoordelijken wordt ook alle nuttige informatie over de wintertoestand op de weg doorvertaald naar de pers. Ook de samenwerking met het Vlaams Verkeerscentrum verloopt efficiënt.

Klachten over wegwerkzaamheden zijn status-quo t.o.v. 2009. De "minder hindermaatregelen" en 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 bekomen over de geplande wegenwerken.

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 AWW en afdelingsniveau, ...) .

In mei 2009 startte het Agentschap Wegen en Verkeer de webapplicatie 'Meldpunt Wegen' waarbij de burger eventuele gebreken aan de weginfrastructuur kan melden.

Het percentage van het aantal geregistreerde meldingen toont aan dat deze site zeer toegankelijk is voor de burger die hier dan ook handig gebruik van maakt. Zo werden er sinds de opstart in totaal 5.249 meldingen geregistreerd (gewest - gemeente- en stadswegen samen) waaronder 3.208 voor het gewest (tot 10 januari 2011). Alles samen werden 89% van de meldingen beantwoord (voorlopig en definitief samen).

Deze meldingen worden na registratie automatisch doorgegeven aan de bevoegde wegbeheerder (Gewest, Steden en Gemeenten). Het uiteindelijke resultaat wordt op een gestructureerde manier meegedeeld aan de melder.

Onophoudelijk streeft AWV naar verbeteringen in haar dienstverlening.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Concrete realisaties 2010

Verkeerskunde

Geen

Wegenbouwkunde

Geen

Stafdienst

Geen

Wegen en Verkeer West-Vlaanderen

1. Zwerfvuil werd geruimd met uitzondering van een strook van 50m. Deze strook werd gewild niet opgeruimd om de bewustwording en de betrokkenheid van de weggebruiker, maw potentiële vervuiler bij het fenomeen "zwerfvuil" te verhogen door confrontatie
2. Het ging hier om een misverstand: Bij navraag had onze dienst geen enkele melding ontvangen maar het was een ploeg van de federale verkeerspolitie die bewuste band in de zijberm heeft gelegd. Het was de bedoeling dat de federale politie onze diensten hiervan zou op de hoogte brengen zodat de autoband door een onderhoudsaannemer kan opgeruimd worden
3. Fietspad werd geveegd door de aannemer die echter geen controle gedaan heeft na zijn rit. Uiteindelijk zijn de personeelsleden van de regie leper deze week het fietspad met de borstel te lijf gegaan.
4. De berm thv. de Gaverstraat geniet van hetzelfde beheersregime als de andere gelijkaardige bermen langs de E.17. Er komen o.a. geen onkruiden in voor die wettelijk moeten bestreden worden
5. Basisfactuur van het gewoon verbruik was verrekend met TMVW Er was verder geen respons op de vraag vanuit onze diensten om een vergelijkende factuur voor te leggen
6. Daar er, in tegenstelling tot wat verzekerde beweert, geen andere schadegevallen hieromtrent gekend zijn en de aannemer de signalisatie reglementair plaatste enkel aangepast in functie van het betonneren wordt de aansprakelijkheid van het Vlaamse Gewest niet betrokken.
7. Door de steeds wisselende beschikbaarheid van de nutsmaatschappijen om aanpassingswerken aan hun leidingenpatrimonium uit te voeren was en is tijdige en correcte informatieverstrekking niet steeds mogelijk geweest. De diensten van afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen + de gemeentelijke communicatiedienst hebben in nauwe samenwerking met de aannemer alle mogelijke inspanningen gedaan om de communicatie zo optimaal als mogelijk te laten verlopen. (berichten in private brievenbussen, hinder op www.wegenwerken.be + informatie via elektronische tekstborden van de gemeente).
8. Het probleem situeert zich in de federale verkeerswetgeving. Vanuit het Agentschap Wegen en Verkeer kan hier verder niets aan de bestaande situatie verholpen worden
9. Voor de uitbreiding van de bebouwde kom tot voorbij de St-Pietersmolenstraat kan een aanvullend reglement worden opgemaakt. Het aanbrengen van een zebra-pad wordt niet direct overwogen
10. Op vraag van het kabinet van minister Crevits zullen geluidsmetingen uitgevoerd worden
11. Uit de oefening, voor heel Vlaanderen, bleek dat de A.18/E40 in aanmerking kwam voor een inhaaltoelating voor vrachtwagens. Wegen en Verkeer West-Vlaanderen is samen met het Vlaams Verkeerscentrum bezig met een evaluatie van de inhaaltoelating
12. Om de hinder te beperken werden deze werken volledig 's nachts uitgevoerd. Als wegbeheerder hebben wij al het mogelijke gedaan om het structureel onderhoud uit te voeren en de autosnelweg toegankelijk te houden met een minimum van verkeershinder.
13. Voetpaden zijn de verantwoordelijkheid van de stad en niet voor AWW. Beplanting stond op de snoeilijst en dit zal gebeuren tegen vrijdagavond 1 oktober ek. De platte bermen worden twee maal per jaar gemaaid. Meer maaibeurten worden niet voorzien. De goot werd niet geveegd om reden dat er geparkeerde auto's de machine hinderden
14. De werken zoals eerder voorgesteld namelijk toplaag affrezen en herasfalteren werden uitgevoerd. Op die manier werd de naad tussen oud en nieuw verlegd. Hiermee is het probleem opgelost.
15. Eerstdaags wordt een nieuw bestek aanbesteed waarin deze locatie is opgenomen voor grondig herstel. De uitvoering is gepland voor de 1e helft van 2011

Wegen en Verkeer Antwerpen

1. De wegen zijn zo vlug mogelijk berijdbaar gemaakt.
2. Wordt beroep gedaan op private ondernemers en gemeenten.
3. De wegtoezichter, die tijdens de door aangehaalde periodes de weg moest controleren, deed dat 's morgens terwijl hij op weg was naar het werk. Het is dan ook onmogelijk om tegen 70 km/u een weg te controleren en is het best mogelijk dat hij dus trager reed. Wat betreft het groene verkeerslicht, ook dit is mogelijk wanneer hij notities maakt van zaken die hij onderweg vaststelt. Een ernstige controle kan niet worden uitgevoerd zonder een beperkte hinder. .
4. De districtchef is bij de heer Sturm langsgeweest om de situatie te beoordelen.
5. Defecte lampen zijn al hersteld.
6. Er is al een complete vernieuwing geweest van het fietspad tussen de Bosuil en de Houtlaan.
7. Er werd zo vlug mogelijk gestrooid.
8. 1/ Vermelding dat de schadeaangifte dienen opgesplitst worden: E40 - E19. 2/ PV. Van vaststelling 3/ Vermelding dat er contact moet opgenomen worden met verzekering 4/ Beide aangiftes dienen terug gestuurd te worden naar bevoegde diensten om schadedossier op te starten.
9. Er zijn al metingen gedaan en de vraag gesteld aan de stad Antwerpen naar engagementen hierin. Zij konden niet voorzien in de hiertoe vereiste budgetten.
10. Vermelding dat er pv moet gemaakt worden en doorsturen aan verzekering zodat er een schadedossier kan gestart worden.
11. Voorgesteld om een PV te laten maken en via verzekering verdere stappen te ondernemen zodat de Juridische dienst de verzoeker kan informeren over haar standpunt.
12. Het wegdek is tijdelijk hersteld voor de verkeersveiligheid.
13. De schade door de winter is voorlopig hersteld.
14. Fietspad wordt regelmatig geveegd en er wordt herstellingen uitgevoerd.
15. Schadedossier geopend.
16. In 2009 werd er een tracéstudie afgerond. Alle alternatieven zijn opgenomen in een PLANMER-studie.
17. Doorgestuurd naar Juridische dienst.
18. Doorgestuurd naar bevoegde dienst EMA
19. Er is een PV van vaststelling gemaakt en overgemaakt aan AWW met de opdracht de herstelling uit te voeren.
20. Vraag voor verslag van expertise.
21. Defecten gerepareerd.
22. De lift werd hersteld en de snelheid verhoogd.
23. Klacht is doorgestuurd naar andere dienst.
24. Het wegdek is definitief hersteld op 15/06/22 010.
25. Doorgestuurd naar EMA.
26. Geen
27. Klacht is doorgestuurd naar de cel schade om alle documenten in orde te maken.
28. Klacht valt buiten onze bevoegdheid. Doorgestuurd andere dienst.
29. De busdetectiesysteem is voorlopig afgekoppeld.
30. Fietspad gereinigd en alle verzakkingen en toegangen tot veldwegen opgevuld en vlakgetrokken.
31. Is nagekeken of er geen duivennesten bevinden onder de viaduct.
32. Lichtenregeling aan het kruispunt Rugeveldln en August VD Wielelei in overeenstemming met aan het vooropgestelde verkeerslichtenplan.
33. Nagekeken of er al verlaagde boordstenen zijn van 1 van de 2 opritten en de raad gegeven om een vergunning aan te vragen om de tweede oprit te kunnen verlagen.
34. Klacht doorgestuurd naar bevoegde diensten.
35. Bijkomend verkeersbord geplaatst in rijrichting Lier dat een verkeerseiland aankondigt.
36. Wordt momenteel opgevolgd bij regen om te kijken of het de kolken zijn.
37. Dossier doorgestuurd naar bevoegde diensten.

Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen

1. Geen concrete realisaties voor deze klacht.
2. De opdracht om het wegdek opnieuw in goede staat te brengen werd al gegeven aan de onderhoudsaannemer. De uitbrokkelende asfalt van de vorige herstelling en de losliggende betonplaat zullen vervangen worden. Voor deze werken is warm asfalt nodig en gezien de sluiting van de asfaltcentrales gedurende de winterperiode was een vroegere herstelling dus onmogelijk. De herstelling ter hoogte van de woning maakt deel uit van de werken met hoogste prioriteit en is voorzien om uitgevoerd te zijn tegen eind maart 2010.
3. Ongegronde klacht
4. In de loop van mei werd het wegdek hersteld worden en in de geluidsabsorberende cassettes werden besteld.
5. Schadedossier werd opgestart en is in behandeling bij juridische dienst te Brussel
6. Hierbij kan ik meegeven dat de grondige herstellingswerken t.h.v. de doortocht te Aspelare in juni zullen aanvangen. In afwachting van deze definitieve herstellingen volgt AWW de toestand van nabij op en grijpt indien nodig in door het aanbrengen van koudasfalt. Bij het plaatsbezoek zag u evenwel af van de schade-eis.
7. Het wegendistrict ging er hierbij van uit dat de gracht volledig eigendom was van de Vlaamse Overheid. Gelet op de klacht hebben wij gevraagd aan een landmeter om de precieze eigendomsgrens uit te zetten. Hieruit blijkt dat de gracht op privéterrein ligt, wat betekent dat wij deze ook niet mogen onderhouden.
8. In ontvangstmelding werd de gevraagde procedure voor indienen van schadevergoeding meegedeeld en dient dit dus als antwoord.
9. De werken op de E40, o.a. in Nevele, waren gepland om te starten op 15 maart en zijn ondertussen uitgevoerd. Op verschillende plaatsen die zwaar beschadigd zijn, wordt de toplaag vervangen.
10. Ontvangstmelding werd verstuurd. Ondertussen was de weg al hersteld en werd betrokkene ingelicht over de te volgen procedure voor het terugvorderen van de schade.
11. Ontvangstmelding + procedure voor terugvordering schade meegedeeld.
12. Het Agentschap Wegen en Verkeer staat in voor het onderhoud van de grachten langs de Drongensesteenweg die dienen voor de afwatering van de weg. Bij onderzoek van uw klacht is gebleken dat de vervuiling zich situeert in de dwarsgracht die uitmondt in de gracht langs de steenweg. Deze dwarsgracht wordt niet door ons beheerd. De langsgracht zelf is nog voldoende proper en komt nog niet onmiddellijk in aanmerking voor reiniging. Binnenkort zullen we wel het aanwezige zwerfvuil opruimen.
13. De melder werd doorverwezen naar de dienst Schade. Zij zullen een dossier openen.
14. Het perceel waarvan sprake is geen eigendom van de Vlaamse overheid en dient dus niet onderhouden te worden door AWW
15. De verzoekster is voldoende op de hoogte gebracht van de evolutie in het onteigeningsdossier via de burgemeester.
16. Ondanks zorgvuldige voorbereiding en planning, zijn dit jaar de markeringswerken op de N44 op een later tijdstip van de dag gebeurd dan voorzien, ten gevolge van onvoorziene weersomstandigheden en vertragingen op het traject. Dit heeft tijdens de ochtendspits voor file gezorgd op de N44.
17. Ondanks zorgvuldige voorbereiding en planning, zijn dit jaar de markeringswerken op de N44 op een later tijdstip van de dag gebeurd dan voorzien, ten gevolge van onvoorziene weersomstandigheden en vertragingen op het traject. Dit heeft tijdens de ochtendspits voor file gezorgd op de N44.
18. Wij zullen de situatie zelf onderzoeken, in het bijzonder bij neerslag, en een oplossing zoeken om de plasvorming te vermijden. De opmerking werd ook al doorgegeven aan de aannemer, en aangezien het werk nog niet opgeleverd is, zullen wij op korte termijn ingrijpen om de situatie te verbeteren.
19. Wij kunnen u melden dat het om een werfsituatie gaat. De werken zijn op deze locatie nog volop in uitvoering, en er moet nog asfalt gelegd worden. Het Agentschap Wegen en Verkeer zal dit werk verder opvolgen en erop toezien dat eventuele gebreken tegen het einde van de

werken in orde worden gebracht.

20. Wat betreft de stand van zaken van uw schadedossier, kan ik u meedelen dat wij op 30 maart 2010 een expertise aangevraagd hebben bij de Vlaamse Overheid, Dienst Facilitair Management, tav de heer Marc Van Liefde - gebouwendienst - Boudewijnlaan 30 bus 61 te 1000 Brussel. Op 13 april 2010 hebben wij ook uw verzekeringsmaatschappij Vivum op de hoogte gebracht en een ontvangstbevestiging gedaan. Als uw verzekeringsmaatschappij ook een expert heeft aangesteld, zou het nuttig kunnen zijn dat zij in contact treden met de heer Van Liefde op het voormelde adres. Wij wachten het expertiseverslag af van de heer Van Liefde en wachten op een kopie van het pv dat wij hebben aangevraagd. Zodra deze documenten in ons bezit zijn, bezorgen wij het volledige dossier aan onze Juridische Dienstverlening, Graaf De Ferrarisgebouw, Koning Albert II-laan 20, 1000 Brussel. Deze dienst zal dan verder het dossier afhandelen en u hun bevindingen en standpunt meedelen. Wij zullen uw dossier zeker niet uit het oog verliezen.

21. De werkzaamheden waren noodzakelijk, gelet op de vele meldingen die we kregen van weggebruikers en omwonenden over de slechte toestand van het wegdek. Er werd gezien de (geplande) korte duur van de werken niet gecommuniceerd naar buiten toe. In de toekomst zullen we erop letten om alle werken op de N41, en andere (omvangrijke) onderhoudswerken op andere wegen te communiceren. Om te vermijden dat de situatie van loze beloften tijdens de uitvoering zich blijft voordoen wordt tevens de mogelijkheid bekeken om de uitvoeringstermijn binnen de voorziene uitvoeringsperiode korter te zetten. Dan bestaat ook de mogelijkheid om sneller een PV op te maken. Er zullen in dit geval wel boetes toegepast worden wegens laattijdige uitvoering.

22. Het verlenen van een gunstig advies bij de stedenbouwkundige vergunning deed geen afbreuk aan de bijzondere voorwaarde die al in de verkavelingvergunning werd geformuleerd. Op 2 april 2009 deelde AWV aan de gemeente Haaltert mee dat (gezien het feit dat hierin al op gewezen was in de verkavelingsvergunning) een ontsluiting van lot 4 via lot 3 of 5 tot een oplossing zou leiden. Gezien dit later kan uitmonden tot geschillen tussen burens, stelt ons agentschap nu volgend compromis voor:

23. Het vernieuwen van de fietspadverharding langs de Nederzwalmsessteenweg werd gepland in de maand augustus (periode van schoolvakantie) om de verkeershinder zo beperkt als mogelijk te houden. De uitvoering van de herstellingswerken duurden in totaal een viertal dagen. Gedurende die periode werd een nieuwe asfaltlaag, met rode bestrijking, aangebracht. Uit uw brief blijkt dat u tijdens die uitvoeringsperiode langs dit wegvak bent gefietst. Op dat moment werd de passage van het autoverkeer geregeld met tijdelijke driekleurige verkeerslichten. Voor het fietsverkeer was er aan de beide zijden van de werfzone een omleiding ingesteld. De fietsers moesten een beperkte omleiding volgen over lokale wegen. Dit werd bevestigd door de bevoegde werfleider. Hoe u op het fietspad bent terechtgekomen, zonder het signalatiebord op te merken, is op dit ogenblik niet meer te achterhalen.

24. Uw klacht betreft een gemeenteweg waar momenteel de omleiding op gesitueerd is voor de werken op de gewestweg (rotonde N47 met N470, TV3V). Zwaar verkeer (+3.5 ton) is daar niet toegelaten. Bijgevolg is uw klacht ook een aangelegenheid voor de stad Dendermonde, aangezien zij via de lokale politie toezicht moeten uitoefenen op de gewichtsbepanking en het respecteren van de snelheid. Ik kan u wel melden dat vanaf deze week een volgende fase van de werken optreedt, wat de verkeerdruk een stuk zal verlichten.

25. Dit is een bestaand dossier dat geregistreerd staat bij de sectie Patrimonium, dat de gemeente zal antwoorden

26. In navolging van uw melding op 26 september 2010 m.b.t. de slechte staat van het wegdek langsheen de gewestweg N8 (Brakel-Ninove) ter hoogte van Brambroek nr 52 te Ophassel, kan ik u meedelen dat een wegtoezichter ter plaatse is geweest. Na zijn inspectie is beslist om tot herstelling van het betonwegdek t.h.v. deze woning over te gaan. Meer bepaald zullen de betonplaten over een afstand van 45m (kmpt 33,78- 33,825) vernieuwd worden. Vanaf 2014 (afhankelijk van de voortgang van de onteigeningen) zal in het kader van de aanleg van een nieuw gescheiden rioleringsstelsel en fietspaden de N8 tussen Brakel en de bebouwde kom van Ophassel van een asfaltverharding voorzien worden.

27. "Uw eigendom grenst aan het openbaar domein, er is geen fysieke scheiding tussen uw privaat perceel en het publiek domein van de berm, waarop een aantal bomen zijn aangeplant. Dit openbaar domein, bestaande uit de gewestweg met berm en de aangeplante bomen, wordt beheerd door het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV), en wordt onderhouden volgens de geldende regelgeving. Dit betekent concreet voor de berm langs de wegen en rond de bomen dat er geen aanplantingen gebeuren door AWV, maar dat deze zones beheerd worden volgens het bermdecreet, dat zoveel mogelijk natuurlijke vegetatie wil laten groeien en promoten. Er wordt van u als private eigenaar dan ook niet verwacht dat u de berm onderhoudt, maar u kunt wel een toelating krijgen om bijvoorbeeld zelf gras te zaaien en dit dan ook zelf te onderhouden, iets wat uw burens hebben gedaan. De aanleg die u op eigen kosten doet mag echter geen schade toebrengen aan de bomen en boomwortels, en mag geen hinder of gevaar opleveren voor het verkeer en de gebruikers van het openbare domein. Indien u een voorstel wenst te doen tot eigen aanleg, zal u rekening moeten houden met de aanwezigheid van boomwortels."

28. Op 1 oktober is het betrokken district al ter plaatse geweest bij de heer en mevrouw X. Er werd het volgende overeengekomen: -stuk restgrond: het Agentschap Wegen en Verkeer zal deze plaats minstens één maal per jaar van onderhoud voorzien.

- tuinafsluiting: de op vandaag aangebrachte tuinafsluiting staat niet op de grens van het openbaar domein. Na afpaling met merkpaaltjes door een beëdigd landmeter op het terrein blijkt dat de afsluiting +/- 1m naar achter dient verplaatst te worden. Aangezien het een gezamenlijke afsluiting betreft zullen de eigenaars van de twee aanpalende percelen (170A en 170B) eveneens schriftelijk verzocht worden hun afsluiting gezamenlijk voor december 2010 te verplaatsen. Een verkoop van deze strook grond tussen de Vlamstraat en de Hoogstraat is niet aan de orde. Dit pad wordt immers veel gebruikt door wandelaars. De gemeente Denderleeuw is zelf vragende partij tot het achteruit plaatsen van de afsluiting aangezien ze hieromtrent al vele klachten ontving.

- Over de stelling van het "heimelijk" dempen van het stuk afwateringsgracht distantieert het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) zich volledig. Een omkering van de afwateringsrichting van de zuidelijke langsgracht in het voorjaar van 2012 samen met de aanpak van het kruispunt 'De Pelsmacker' zal inderdaad soelaas brengen doordat de helft van het kruispunt en een stukje van de N45 niet meer richting Aalst maar richting Ninove zal afwateren. Ter plaatse werd vastgesteld dat de slikkers langsheen de N45 t.h.v. woning 170C verstopt zitten. Door AWV zal nagegaan worden wat de mogelijke oorzaak hiervan is. Als oplossing op korte termijn wordt het reinigen en/of het voorzien van een PVC-buis van de slikker naar het beginpunt van de open gracht langsheen de N45, vooropgesteld.

29. Sinds 2003 is op het door de heer Steenhoudt aangekaarte wegvak van de N8 te Outer het merendeel van de betonplaten vervangen. Bovendien werd in de zomer van 2010 langsheen de N8 de gebrekkige overgang tussen het aanliggende fietspad en de betonplaten, die de grootste bron van geluidsoverlast was, aangepakt door een overlaging met asfalt uit te voeren. Naar aanleiding van deze nieuwe briefwisseling ging een inspectie ter plaatse door. Hierbij werd door de verantwoordelijken van het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) vastgesteld dat er zich op enkele plaatsen scheuren in de betonplaten tussen kmpt 25,6-26,8 bevinden. Echter werden geen niveauverschillen (met bijhorende trilling en geluidshinder) ter hoogte van deze scheuren geconstateerd. Tussen de betonplaten zelf zijn de voegen echter aan vervanging toe. Het herstellen van de voegen tussen de betonplaten in het aangekaarte wegvak zal in het programma van 2011 voorzien worden. Deze maatregel zal een deel van de mogelijke resterende geluidshinder reduceren. Mocht dit onvoldoende blijken, dan kan nog steeds tot het vervangen van de betonplaten overgegaan worden. Aanvullend kan ik meegegeven dat door AWV en de stad Ninove een fietspadenproject met het nodige structurele onderhoud aan de rijweg langsheen de N8 werd opgestart (van kruispunt den Dollar – de Kalvaar). De studie werd al aangevat. Een uitvoering wordt voorzien na een termijn van 5 jaar.

30. Het verkeerslicht ter hoogte van de afrit is een zogenaamd "steunlicht", dat gekoppeld is aan de verkeerslichten aan de voet van de brug. Dit steunlicht dient enkel bij druk verkeer om het verlaten van de afrit te ondersteunen door het verkeer op de steenweg tijdelijk op te

houden. De plaatsing van een volwaardige lichteninstallatie vereist een globale heraanleg van dit kruispunt. We wensen deze investering niet meer te maken gezien de geplande volledige heraanleg van het op- en afrittencomplex. Hiervoor is recent de studie opgestart.
31.

Wegen en Verkeer Limburg

1. De gaten in het wegdek zijn tijdelijk hersteld, in afwachting van de herinrichtingswerken. De voorbereidende werken voor deze herinrichting zijn ook al opgestart. Dit werd ook zo meegedeeld aan betrokkene.
2. De melding werd onderzocht. Het wegdek thv de woning van betrokkene verkeert nog in goede staat en er werden eerder al onderhoudswerken uitgevoerd dmv geluidsarme asfalt.
3. De putten waarvan sprake werden opgevuld met koud asfalt. Dit is geen definitieve oplossing. De actuele toestand van dit wegdek wordt opgevolgd door de wegtoezichter, in afwachting van een latere, meer definitieve aanpak van dit wegdek.
4. Het dossier zal opnieuw bekeken worden op de Provinciale Commissie Veiligheid. De toestand zal geëvalueerd worden en er zal nogmaals worden nagegaan of alles conform de wettelijke bepalingen werd aangelegd. Eventueel zullen dan voorstellen geformuleerd worden om de toestand te verbeteren.
5. Elke vraag of klacht die u aan het Agentschap Wegen en Verkeer richtte werd grondig onderzocht door de bevoegde diensten. Van de resultaten ervan, met verwijzing naar de betreffende wetgeving, werd u elke keer opnieuw en in detail op de hoogte gebracht. De klachtencoördinator en de kwaliteitsverantwoordelijke van de afdeling Wegen en Verkeer Limburg hebben op 18 oktober 2010 nog een plaatsbezoek uitgevoerd om uw vragen persoonlijk te beantwoorden en om u de resultaten van alle uitgevoerde onderzoeken nogmaals te verduidelijken.
- 6.
7. Het dossier werd op 21/12/2010 overgemaakt aan de juridische dienst mbt de uitklaring van de eigendomssituatie.

Wegen en Verkeer Vlaams - Brabant

1. In een periode van zware wintertoestand en een dreigend tekort aan strooizout worden in eerste instantie de gewestwegen en autosnelwegen vrijgemaakt omdat daar de economische belangen veel hoger liggen en hierdoor prioritair zijn. Nadien worden op basis van een prioriteitenlijst en inspecties ter plaatse de fietspaden aangepakt.
2. De gevoeligheid van de detectielus werd recent aangepast, opdat motorvoertuigen beter gedetecteerd worden. De lus ligt echter iets vóór de stopstreep, omdat de detectielus van de roodlichtcamera rond de stopstreep ligt. Normaalgezien is de gevoeligheid nu voldoende om de motorrijder in 99% van de situaties te detecteren. In het ene geval waarbij de detectie nog steeds niet gebeurt, kan de motorrijder iets vóór de stopstreep halt houden, opdat hij dan in het veld van de detectielus staat.
3. Herstelling van de watergoot werd uitgevoerd begin juni 2010.
4. Informatie aan betrokkene meegedeeld hoe het claimen van een schadevergoeding bij WVB verloopt en welke documenten moeten bijgevoegd worden.
5. Het is juist uit veiligheidsoverwegingen dat de voorrang op dit voornoemd kruispunt wordt afgestaan zodat de fietsers niet zomaar de bypass kruisen. Op deze manier is dit in overeenstemming met het vademecum fietsvoorzieningen. De bypassen van en naar de N25 (Meerdalboslaan) hebben juist de functie een vlottere verkeersafwisseling te bekomen; - wanneer de fietser op de voor hem voorziene locatie stopt, ziet hij over voldoende afstand om de bypass over te steken;
-om het afsnijden van de bochten van het fietspad te ontmoedigen, zal mijn afdeling de nodige aanpassingen voorzien door het plaatsen van paaltjes
6. NIHIL
7. Er is reeds een bestek in opmaak voor het structureel onderhoud van de rijweg en de fiets- en voetpaden.
8. Er werd door onze afdeling een inspectie uitgevoerd. Ter plaatse werd vastgesteld dat de distels dienen verwijderd te worden. Het reinigen van de gracht wordt tegen eind september uitgevoerd.
9. Afhankelijk van de weersomstandigheden worden de nodige herstellingen met gietasfalt uitgevoerd. De structurele herstelling is voorzien op het investeringsprogramma 2011 met uitvoering eind 2011.
10. Herstelling van de verzakking in de kasseigoot.
11. De snoeiwerken werden op 25/05/2010 uitgevoerd.
12. Bij nazicht werd er niets abnormaals vastgesteld. Dit werd besproken tijdens overleg met politiezone TARL
13. De nodige herstellingen werden uitgevoerd op 08/07/2010.
14. Het Agentschap Wegen en Verkeer doet er alles aan om de hinder tot een minimum te beperken. Zo worden de werken zoveel mogelijk tijdens de zomermaanden uitgevoerd, wordt er 7/7 en 24/24 gewerkt, en worden zo veel mogelijk bestaande rijstroken (al dan niet versmald) opengehouden.
15. Het Agentschap Wegen en Verkeer doet er alles aan om de hinder tot een minimum te beperken. Zo worden de werken zoveel mogelijk tijdens de zomermaanden uitgevoerd, wordt er 7/7 en 24/24 gewerkt, en worden zo veel mogelijk bestaande rijstroken (al dan niet versmald) opengehouden.
16. Het Agentschap Wegen en Verkeer doet er alles aan om de hinder tot een minimum te beperken. Zo worden de werken zoveel mogelijk tijdens de zomermaanden uitgevoerd, wordt er 7/7 en 24/24 gewerkt, en worden zo veel mogelijk bestaande rijstroken (al dan niet versmald) opengehouden.
17. Het Agentschap Wegen en Verkeer doet er alles aan om de hinder tot een minimum te beperken. Zo worden de werken zoveel mogelijk tijdens de zomermaanden uitgevoerd, wordt er 7/7 en 24/24 gewerkt, en worden zo veel mogelijk bestaande rijstroken (al dan niet versmald) opengehouden.
18. Het Agentschap Wegen en Verkeer doet er alles aan om de hinder tot een minimum te beperken. Zo worden de werken zoveel mogelijk tijdens de zomermaanden uitgevoerd, wordt er

7/7 en 24/24 gewerkt, en worden zo veel mogelijk bestaande rijstroken (al dan niet versmald) opengehouden.

19. Schade werd hersteld op 15/7/2010

20. Naast de eerder gemelde technische storingen, blijken er nog andere zaken mee te spelen in het voorval dat u meldt. De nieuw geplaatste camera's zijn operationeel, de beelden komen bij ons binnen. Normaal genereren deze camera's ook alarmen (van traagrijdende voertuigen), waardoor de operator de filesituatie efficiënt kan opvolgen. Enkel de probleemsituaties worden dan aan hem voorgelegd. Voor de nieuwe camerabeelden blijken de automatische alarmen echter nog niet beschikbaar, waardoor de operator manueel alle beelden moet aflopen om de file te kunnen opvolgen. Dat blijkt zeer arbeidsintensief. Daarnaast moet hij ook de verkeersinformatie ingeven voor de regio Brussel en Gent. Op sommige momenten, zoals in de spits, is dit te veel werk om alles rond te krijgen. De operator geeft daarom, als het te druk is, prioriteit aan ingave van verkeersinformatie (voor radio en website), en schiet de structurele fileopvolging op de dynamische borden er dan bij in. Aangezien wij moeten wachten op de indienstname van de "alarmfunctie" van de camerabeelden kunnen wij u voorlopig geen structurele verbetering beloven vóór september. Indien mogelijk (en zeker bij grote incidenten) zullen wel boodschappen op de schermen verschijnen. Permanente structurele fileberichten op de borden kunnen we voorlopig niet garanderen.

21. Onze afdeling heeft de Leuvensesteenweg onderzocht en zal de schade tijdelijk herstellen zo zullen de meeste trillings- en geluidshinder opgevangen worden. De uitbrokkeling recht tegenover woning van betrokkene wordt uitgevoerd in de week van 17 januari 2011. Om het probleem definitief op te lossen is het wachten op betere weersomstandigheden. De betonplaat zal definitief vervangen worden in de loop van de maand juni 2011

22. In de loop van de maand januari 2011 zal een verder deel van de haag kant Halle en kant Ninove ook nog bijkomend verwijderd worden, vermits de eerdere ingrepen nog niet volledig voldoen aan uw verzoek. Eveneens kunnen de hoogstammige bomen opgesnoeid worden om het (hogere) zicht vanuit een landbouwtractor nog te verbeteren.

23. Haar rechtstreekse chef heeft haar nogmaals gewezen op de vastgestelde gedragsindicatoren waar elk personeelslid van het Agentschap Wegen en Verkeer zich moet aan houden, nl. dat men afstand moet doen van roddels, stilzwijgen kan handhaven, moet kunnen inschatten of informatie al dan niet verder kan verspreid worden, zwijgplicht heeft met betrekking tot vertrouwelijke dossiers en men de privésfeer moet respecteren van anderen.

24. Het bestek voor het herstellen van asfalt werd opgemaakt. Ter hoogte van de woning zal er speciale aandacht besteed worden voor de afwatering. Toch wil niet zeggen dan AWWV de toegangen tot aanliggende woningen voor zijn rekening neemt. De overlaging van de gewestwegen N253 Sint-Jansbergsesteenweg tussen Korbeek-Dijle en Huldenberg zijn voorzien voor de maand mei 2011.

25.

26. Wordt intern op onze afdeling besproken en zullen in de toekomst situaties als deze trachten te vermijden

27. Wegens onvoorzien omstandigheden bij de wegeniswerken heeft de geplande indienststelling van de verkeerslichten wat vertraging opgelopen. De indienststelling van de lichten kruispunt N2 met ontsluiting aan de Colruyt is gepland voor donderdag 30 september 2010. De lichten aan het kruispunt N2 met de Reustraet is eveneens gepland voor 30 september maar wel afhankelijk van de aansluiting op het elektriciteitsnet van de PBE.

28. Klacht valt onder bevoegdheid van de gemeente Grimbergen Werd voor nodig gevolg overgemaakt.

29. Er zijn inderdaad een aantal nutsleidingen aangelegd langs het fietspad van de N285. De herstellingen in het kader van die aanleg zijn voldoende goed gebeurd rekening houdend met de staat van dit fietspad. Wel hebben wij vastgesteld dat een aantal zones opnieuw mogen ingezand worden. Het fietspad langs de N285 voldoet inderdaad niet aan de huidige normen voor veilig fietsverkeer en op veel plaatsen is het fietspad in minder goede staat. Daarom heeft onze afdeling beslist een project op te starten om het comfort van dit fietspad grondig aan te pakken om zo de verkeersveiligheid te verbeteren. We kunnen u dan ook melden dat er in het

najaar van dit jaar een aanbesteding zal gestart worden voor een structureel onderhoud van de N285 en de naastliggende fietspaden op grondgebied van de gemeente Asse. De uitvoering van het project volgt normaal dan begin 2012.

30. NIHIL De klacht van de klager was onterecht

31. De klacht van ronddwarrelende pluizen heeft geen enkele grond van rechtsgeldigheid om te kunnen eisen dat de gezonde lijnboom hiervoor zou moeten geveld worden. AWV kan dus in het geheel niet akkoord gaan dat deze boom voor een dergelijke ongegronde reden zou moeten geveld worden.

32. In de loop van april 2011 wordt een overlaging van de gewestweg uitgevoerd, kan het markeren van de voetgangersoversteek slechts na deze werken worden gedaan.

33.

34.

35. De aannemer heeft intussen de werkzaamheden aan de rioleringsput beëindigd. Hiemee zouden de problemen aan uw waterafvoer moeten verholpen zijn.

Elektromechanica en Telematica

1. De onderhoudsaannemer werd nogmaals opgeroepen om de niet correct uitgevoerde herstelling te herstellen
2. Melding werd geregistreerd in de Permanente Wachtdienst, waarna de onderhoudsaannemer opgeroepen werd om defect te herstellen - Klachthebber werd op de hoogte gebracht dat defect hersteld is
3. De klacht werd besproken met operator EMA van dienst - Verantwoordelijke ABBA EMG is erbij betrokken om na te gaan hoe probleem zich in de toekomst niet meer kan voordoen - Antwoord naar klachthebbende werd opgemaakt in samenspraak met verantwoordelijke van de wachtdienst van EMT
4. Geen
5. Momenteel wordt onderzocht hoe er bijkomende capaciteit m.b.t. de schuine lift kan gecreëerd worden. Er wordt al een geruime tijd naar alternatieven gezocht. Er is vooral een plaatsgebrek om veel meer te doen dan nu aanwezig is. Nu kunnen we enkel zorgen dat de liften zo weinig mogelijk falen. De schuine lift is er gekomen (ipv de roltrappen) om mindervaliden en bromfietsen te kunnen transporteren. Een trap is verplicht voor noodsituaties, dus een tweede schuine lift op de plaats van de trap is niet toegelaten. Er is zeker geen "superoplossing" of snelle oplossing. Achtergrond: De "fietsenkoker" is eigenlijk de vluchtkoker van de Kennedytunnel. Er is de mogelijkheid gegeven aan fietsers en voetgangers om deze te gebruiken als oeververbinding. Er zijn bovendien fietsknooppunten aangelegd, hierbij zijn wij niet betrokken geweest... dit verhoogt de intensiteit enorm.
6. Er is een akkoord met De Lijn voor het vervoer van mensen met een handicap. Hiervoor dienen de rolstoelgebruikers contact op te nemen met de Belbus van De Lijn te Antwerpen.
7. De onderhoudsaannemer heeft de nodige onderdelen aangeleverd en herstellingen uitgevoerd waardoor de schuine lift een dag later hersteld was
8. De geblokkeerde deur van de lift is hersteld.
9. Om duidelijkheid te scheppen in de detailinplanting van de kast, openbaar dan wel privaat domein, werd aan het district Vosselaar van AWW Antwerpen met hoogdringendheid gevraagd de nodige opmetingen te laten uitvoeren door een landmeter. Uit dat bijkomend onderzoek is gebleken dat de cabine wel degelijk 20cm op privaat terrein staat. Aan de politiezone Regio Turnhout, eigenaar hiervan, is gevraagd om deze te verplaatsen naar het openbare domein
10. Uitstel van de werken was niet mogelijk door hoogdringendheid.
11. Plaatsbezoek met klager om problemen te bespreken op 22/09/10
12. - Er zal onderzocht worden hoe we onze telefooninstallaties kunnen aanpassen zodat onze bereikbaarheid beter gegarandeerd kan worden. - De beschadigde en defecte palen van de openbare verlichting in Stad Tielt waarvan sprake in de klachtbrief werden hersteld.
13. De mogelijkheid tot het gebruik van de Belbus als alternatief is beter kenbaar gemaakt door middel van een bericht dat uitgehangen is in de St-Annatunnel
14. De operatoren werden aangesproken. Er volgt ook een maatopleiding klantvriendelijk telefoneren voor de permanente wachtdienst.
15. Operatoren werden aangesproken om de nodige aandacht te schenken aan het correct opvolgen van de binnenkomende alarmmeldingen vanuit de bewakingssystemen.
16. Nihil
17. Correcte contactgegevens permanente wachtdienst zijn doorgegeven
18. Opsomming van alle acties die we al ondernomen hebben om de klager te horen
19. Er zijn technische verwikkelingen bij de installatie van de bediening van de liften. Er wordt alles in het werk gesteld om de liften zo spoedig mogelijk in dienst te kunnen nemen.

Concrete voorstellen 2010

Verkeerskunde

Geen

Wegenbouwkunde

Geen

Staf

Geen

Wegen en Verkeer West - Vlaanderen

1. Geen
2. Nihil
3. Er kan hieruit een les getrokken worden dat in de toekomst nog meer controle moet uitgevoerd worden op het werk van de aannemer.
4. Geen
5. Nihil
6. Geen
7. Geen
8. Geen
9. Geen
10. Geen
11. Lopende
12. Geen
13. Geen
14. Geen
15. Geen

Wegen en Verkeer Antwerpen

1. Preventief strooien.
2. Vlugger ingrijpen bij het niet vegen van fietspaden.
3. Erop wijzen om in de toekomst dergelijk rijgedrag tijdens de spitsuren te vermijden.
4. Volgend jaar wordt het hele complex heraangelegd.
5. Regelmatig de lichten controleren.
6. Volgende verharding zal rekening houden met de verstrengde inzichten inzake trillings- en geluidshinder. Hierbij valt een keuze voor geluidsarm asfalt.
7. De bevoegde diensten zo vlug verwittigen.
8. Duurzamer herstelling aan het wegdek.
9. Eventueel om later er budgetten voor voorzien.
10. Beter staat van het wegdek.
11. Het herstellen van het wegdek in duurzame materialen.
12. Beter herstelling van het wegdek.
13. Vlugger structureel onderhoud voorzien.
14. Ondergrondse leidingen moeten hersteld worden.
15. Duurzamer wegdek.
16. Infrastructurele ingrepen vlugger uitvoeren.
17. Beter onderhoud van het wegdek.
18. Geen
19. Vlugger nagaan of er inderdaad een herstelling gebeurd is.
20. Wegdek beter onderhouden.
21. EMT en firma Thyssen zullen alles in het werk stellen om defecten in de toekomst te vermijden.
22. Er wordt bekeken hoe er bijkomende capaciteit kan gecreëerd worden.
23. Geen.
24. Het wegdek regelmatig nakijken en vlugger herstellen.
25. Geen, is voor andere dienst.
26. Geen
27. Onderhoud wegdek.
28. Geen.
29. Wordt nagekeken om zulke situaties te voorkomen.
30. Regelmatiger vegen en opvullen.
31. Eens gedacht wisselen met de mensen van de stad Antwerpen voor eventuele oplossingen.
32. Nagaan dat de doorstroming geoptimaliseerd worden door de uitbouw van een openbaar vervoersnet.
33. Geen
34. Geen.
35. Tijdig de situatie ter plaatse bekijken en acties ondernemen.
36. Geen, want het is normaal voor andere dienst.
37. Geen.

Wegen en Verkeer Oost - Vlaanderen

1. Niet van toepassing
2. Niet van toepassing
3. Niet van toepassing
4. Niet van toepassing
5. Niet van toepassing
6. Niet van toepassing
7. Niet van toepassing
8. Niet van toepassing
9. Niet van toepassing
10. Niet van toepassing
11. Niet van toepassing
12. Niet van toepassing
13. Niet van toepassing
14. Niet van toepassing
15. Verzoekers rechtstreeks en uit eigen beweging geregeld op de hoogte brengen.
16. We zullen trachten de hinder verder in te perken bij de volgende noodzakelijke onderhoudswerken.
17. We zullen trachten de hinder verder in te perken bij de volgende noodzakelijke onderhoudswerken.
18. Niet van toepassing
19. Niet van toepassing
20. Niet van toepassing
21. Betere communicatie over geplande wegenwerken
22. Niet van toepassing
23. Niet van toepassing
24. Niet van toepassing
25. Niet van toepassing
26. Niet van toepassing
27. Niet van toepassing
28. Niet van toepassing
29. Niet van toepassing
30. Niet van toepassing
31. Lopende

Wegen en Verkeer Limburg

1. Het agentschap Wegen en Verkeer moet bij de aanleg en heraanleg van wegen voldoende aandacht besteden aan slijtvastheid en aan een degelijk onderhoud en tijdig kwalitatief herstel.
2. Het agentschap Wegen en Verkeer moet bij de aanleg en heraanleg van wegen voldoende aandacht besteden aan slijtvastheid en aan een degelijk onderhoud en tijdig kwalitatief herstel.
3. Het agentschap Wegen en Verkeer moet bij de aanleg en heraanleg van wegen voldoende aandacht besteden aan slijtvastheid en aan een degelijk onderhoud en tijdig kwalitatief herstel.
4. Het agentschap Wegen en Verkeer zal erop toezien dat er voldoende aandacht wordt besteed aan de veiligheid.
5. Nihil
6. Lopende
7. Het Agentschap Wegen en Verkeer moet bij de aanleg en heraanleg van wegen voldoende aandacht besteden aan contacten met omwonenden.

Wegen en Verkeer Vlaams - Brabant

1. Nihil
2. Nihil
3. Nihil
4. Nihil
5. Nihil. Het ontwerp van dit kruispunt is in overeenstemming met het vademecum Fietsvoorzieningen.
6. Er werd rekening gehouden bij de uitvoering van de volgende fases van de werken en eruit geleerd aangaande signalisatie van werken in dergelijk geval.
7. De ingrepen, opgenomen in het bestek, zouden de toestand voor fietsers op de steenweg in de toekomst moeten verbeteren.
8. Door regelmatige inspecties kan de toestand van de gracht en slikkers opgevolgd worden en desgevallend tijdig worden gereinigd.
9. Conform de Beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014 en de beheersovereenkomst dienaangaande worden de normale onderhoudsbehoeften op de autosnelwegen en overige gewestwegen (primaire en secundaire wegen) blijvend vervuld en worden en tegelijkertijd achterstallig structureel onderhoud weggewerkt
10. Door regelmatige controles en inspecties door de wegenwachters kunnen dergelijke klachten in de toekomst worden gereduceerd.
11. Nihil
12. Nihil
13. De wegentoezichers / werftoezichers worden gewezen op de noodzaak om constant toezicht te houden op de toestand van het wegennet en te controleren dat herstellingswerken aan de weg tijdig en kwalitatief worden uitgevoerd.
14. Nihil
15. Nihil
16. Nihil
17. Nihil
18. Nihil
19. Bij de uitvoering van de maaïingen zal de aannemer voorzichtiger zijn.
20. Aangezien het Verkeerscentrum moet wachten op de indienstname van de "alarmfunctie" van de camerabeelden kunnen wij u voorlopig geen structurele verbetering beloven vóór september. Indien mogelijk (en zeker bij grote incidenten) zullen wel boodschappen op de schermen verschijnen. Permanente structurele fileberichten op de borden kunnen we voorlopig niet garanderen
21. Regelmatige inspectie van het wegdek door wegentoezichers en alert ingrijpen om erger te voorkomen
22. Nihil
23. Aan alle personeelsleden krijgen verduidelijking dat in een dergelijk gevallen een "onafhankelijke" wegenwachter advies opmaakt en de zaak opvolgt .
24. Nihil
25. lopende
26. Wordt intern op onze afdeling besproken en zullen in de toekomst situaties als deze trachten te vermijden
27. Nihil
28. Nihil.
29. Nihil Er wordt grondige inspectie uitgevoerd van Fietspaden door wegentoezichers en voorzieningen getroffen door herstellingswerken in het programma Structureel Onderhoud op te nemen om zo de verkeersveiligheid te verbeteren.
30. Nihil
31. Nihil
32. Nihil
33. Lopende

34. Lopende

35. Nihil

Elektromechanica en Telematica

1. Sinds +/- nov. 2009 werd een nieuwe onderhoudsaannemer aangesteld voor de wegverlichting. De medewerking door de aannemer is ondermaats. Om problemen in de toekomst te vermijden werden veel proces-verbalen opgemaakt. De problemen bleven aanhouden en de aannemer is opgeroepen door het afdelingshoofd. Jammer genoeg blijft verbetering uit.

2. De onderhoudsaannemer wordt van dichtbij opgevolgd bij ontoereikende dienstverlening. Er worden PV's opgesteld als werk niet naar behoren wordt uitgevoerd om deze klachten in de toekomst te vermijden

3. - Opnieuw communiceren dat het belangrijk is om terug te melden als probleem is opgelost, zodat operator weet dat melding kan afgehandeld worden - Onderzoeken of het mogelijk is dat de automatische SMS uit ABBA, die nu enkel naar de verantwoordelijke van VMM wordt gestuurd, ook naar de pompwachter kan gestuurd worden. - Na onderzoek bleek deze SMS naar de pompwachter geen goed idee. VMM heeft een wachtsysteem georganiseerd

4. Geen

5. We kunnen enkel zorgen dat de liften zo weinig mogelijk falen. In de tunnel zelf zijn er geen mogelijkheden voor alternatieven wegens plaatsgebrek

6. De mogelijkheid tot het gebruik van de belbus als alternatief is beter kenbaar gemaakt dmv een bericht dat uitgehangen is in de St-Annatunnel

7. Er wordt onderzocht hoe er bijkomende capaciteit m.b.t. de schuine lift kan gecreëerd worden. Er wordt al een geruime tijd naar alternatieven gezocht. Er is vooral een plaatsgebrek om veel meer te doen dan nu aanwezig is. Nu kunnen we enkel zorgen dat de liften zo weinig mogelijk falen. De schuine lift is er gekomen (ipv de roltrappen) om mindervaliden en bromfietsen te kunnen transporteren. Een trap is verplicht voor noodsituaties, dus een tweede schuine lift op de plaats van de trap is niet toegelaten. Er is zeker geen "superoplossing" of snelle oplossing. Achtergrond: De "fietsenkoker" is eigenlijk de vluchtkoker van de Kennedytunnel. Er is de mogelijkheid gegeven aan fietsers en voetgangers om deze te gebruiken als oeververbinding. Er zijn bovendien fietsknooppunten aangelegd, hierbij zijn wij niet betrokken geweest... dit verhoogt de intensiteit enorm.

8. Momenteel wordt bekeken hoe er bijkomende capaciteit kan gecreëerd worden

9. Geen

10. De mogelijkheid tot het gebruik van de belbus als alternatief is beter kenbaar gemaakt d.m.v. een bericht dat opgehangen werd in de St-Annatunnel

11. Er wordt al geruime tijd onderzocht hoe er bijkomende capaciteit m.b.t. de schuine lift kan gecreëerd worden. Er is vooral een plaatsgebrek om veel meer te doen dan nu aanwezig is. Nu kunnen we enkel zorgen dat de liften zo weinig mogelijk falen. De schuine lift is er gekomen (ipv de roltrappen) om mindervaliden en bromfietsen te kunnen transporteren. Een trap is verplicht voor noodsituaties, dus een tweede schuine lift op de plaats van de trap is niet toegelaten. Er is zeker geen "superoplossing" of snelle oplossing. Achtergrond: De "fietsenkoker" is eigenlijk de vluchtkoker van de Kennedytunnel. Er is de mogelijkheid gegeven aan fietsers en voetgangers om deze te gebruiken als oeververbinding. Er zijn bovendien fietsknooppunten aangelegd, hierbij zijn wij niet betrokken geweest... dit verhoogt de intensiteit enorm.

12. - Onderzoeken om bereikbaarheid beter te garanderen in de wachtdienst - in elke overlegvergadering met aannemer werd het belang van een vlugge herstelling van de openbare verlichting benadrukt. Er werd door de aannemer een onderaannemer ingeschakeld die achterstand inhaalt.

13. Nihil: de werken waren hoogdringend, uitstel was niet mogelijk.

14. Van de instantie van de klachthebbende (Ruimte en Erfgoed) moet initiatief genomen worden om voor een definitieve oplossing te zorgen voor de bewakingsactiviteiten. Momenteel oefent EMT deze bewakingsactiviteiten uit, maar EMT heeft daarvoor geen vergunning en

handelt tegen de wetgeving. Na overleg is beslist dat EMT nog tijdelijk deze activiteiten op zich neemt, maar dat er zo vlug mogelijk voor een definitieve oplossing moet gezorgd worden door Ruimte en Erfgoed

15. NVT: in 2011 wordt deze dienstverlening door de permanente wachtdienst van EMT stopgezet wegens het PV van de FOD Binnenlandse Zaken waarin staat dat de permanente wachtdienst van EMT niet erkend is als beveiligingsdienst.

16. Om de installatiekennis en organisatiestructuren beter te leren kennen, zal er uitwisseling van informatie plaatsvinden tussen de wachtdienstoperatoren van Gent en Antwerpen. De operatoren zullen ook ondersteund worden door instructies die gevolgd dienen te worden.

17. Correcte contactgegevens permanente wachtdienst zijn doorgegeven

18. Er wordt naar alternatieven gezocht, maar er is vooral een plaatsgebrek om veel meer te doen dan nu aanwezig is. Nu kunnen we enkel zorgen dat de liften zo weinig mogelijk falen. Momenteel staan de werken voor het aanbrengen van een antislip coating op de metalen trappen op de planning.

19. Technische verwickelingen waren op voorhand niet te voorspellen door de unieke aard van de uitrusting van de liften in de St-Annatunnel

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachten- en meldingenprocedures zijn ongewijzigd en identiek als deze van 2009.

Enkel voor wat de klachten - meldingen betreft binnen de afdeling (EMT) Elektromechanica en Telematica (Gent + Antwerpen) werden in vergelijking met vorig jaar een aantal nieuwe installaties opgenomen in de oplistijng van het rapport meldingen: weight in motion, vrachtwagensluis,...

Opgemaakt, 1/2/2011

Leona De Schauwer

Centrale Klachten- en Meldingencoördinator AWW

Interne LEIDRAAD KLACHTENMANAGEMENT

1. Doel – definities - actoren

Het doel van deze procedure is de meldingen, vragen om informatie, klachten en suggesties die geformuleerd worden t.a.v. BAM en/of met betrekking tot projecten van het Masterplan 2020 waarin BAM participeert, op een gestructureerde en klantvriendelijke manier te verwerken. Dit gebeurt volgens een systeem van eerstelijnsklachtenbehandeling zoals voorzien in het Decreet van 1 juni 2001 “houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen”.

Elke BAM-medewerker is potentieel een ontvanger van klachten. Elke medewerker moet ervan doordrongen zijn dat elk geval waarin een burger/vereniging/firma in contact treedt met BAM (! om het even hoe : schriftelijk, mondeling, elektronisch), principieel de mogelijkheid van een klacht met zich brengt. Dit geldt in het bijzonder voor de medewerkers die het inkomende mailverkeer van de info@bamnv.be opvolgen. De klachtenbehandelaars of klachtenmanager worden van deze contactnames bij voorkeur op de hoogte gebracht.

Klachten worden geregistreerd en behandeld door de **klachtenbehandelaars**. Voor de projectgebonden klachten treden de werfcommunicatoren (Jan Verschooren, Frank Colman, Annelies Vrints), elk voor de werven die onder hun bevoegdheid vallen, op als klachtenbehandelaar. Communicatiemedewerker Bojan Cerovic zal als klachtenbehandelaar fungeren voor de meer algemene klachten.

De supervisie op dit proces berust bij de **klachtenmanager** (F. Coppens), die aanspreekpunt is voor de klachtenbehandelaars bij twijfel met betrekking tot de kwalificatie als klacht, de ontvankelijkheid of de concrete inhoudelijke aanpak. De klachtenmanager rapporteert periodiek aan het BAM-management met betrekking tot de werking van het klachtenmanagement en maakt het jaarrapport op ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst. De klachtenmanager zal/kan tevens optreden als klachtenbehandelaar, bijvoorbeeld wanneer een klacht specifiek gericht is tegen de werking van de werfcommunicator/BAM-medewerker die volgens bovenstaande regel kennis zou moeten nemen van de klacht. Het is uiteraard uitgesloten dat een klachtenbehandelaar een klacht zou behandelen die geheel of ten dele, rechtstreeks of zijdelings tegen haar of hem zelf gericht is.

De klachtenbehandelaars maken een onderscheid tussen meldingen, klachten, suggesties en vragen om informatie.

“klacht” = “een manifeste uiting van ontevredenheid omtrent een door BAM (al dan niet) verrichte concrete handeling/prestatie”

“melding” = “de burger signaleert een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid”

“suggestie” = “voorstel voor verbetering van de werking van de/een dienst”

Vooral het onderscheid tussen meldingen en klachten zal niet altijd evident te maken zijn. Een nuttig criterium hierbij is “had BAM het gemelde redelijkerwijze kunnen voorkomen?”. Indien het antwoord op die vraag positief luidt, is dit een sterke indicatie dat het om een klacht gaat. In de geest van het decreet (maximale klantgerichtheid) dient twijfel in het voordeel van de burger te spelen en dat voordeel komt neer op een opname in het klachtenregister en daaruit voortvloeiende behandeling.

2. Wijze van indienen van klacht – verwerking – communicatie met de burger

In de geest van de regelgeving moet het de bedoeling zijn om de toegang voor de burger laagdrempelig te houden. Dit betekent dat klachten zowel schriftelijk, elektronisch (e-mail e.a.) als mondeling kunnen ingediend worden.

Gezien BAM wel over een dossier en bewijsstukken moet kunnen beschikken, wordt een standaard klachtenformulier ter beschikking gesteld van de werfcommunicatoren/klachtenbehandelaars. Met dit formulier wordt een schriftelijke neerslag van de mondeling geformuleerde klacht opgetekend. Het lijkt aangewezen om een kopie van dit formulier mee te zenden met de brief van ontvangstmelding, teneinde zekerheid te verwerven dat de klager zijn klacht kan herkennen in de neerslag.

Wat de communicatie vanuit BAM betreft, wordt in de Omzendbrief geadviseerd om de antwoorden zo informeel en toegankelijk mogelijk te houden. De wijze van indienen van een klacht kan mee bepalend zijn voor de manier van communiceren. Indien mogelijk gebeurt de communicatie steeds per brief. Indien dit niet kan omdat de adresgegevens niet gekend zijn (bv. in geval van een binnenkomende klacht per e-mail) gebeurt dit op de wijze van indiening van de klacht (bv. e-mail wordt met e-mail beantwoord).

3. Behandeling

A. Indien gekwalificeerd als “klacht” -> registratie in register.

Vermeldingen in register :

- Registratienummer
- Datum van ontvangst van de klacht
- Naam, voornaam, adres klager
- Drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon,...)
- Langs welke weg werd de klacht ontvangen (burger rechtstreeks, doorverwijzing door derden,...)
- Omschrijving of samenvatting van de klacht
- Verzendingsdatum ontvangstmelding
- Resultaat van de klachtenbehandeling (onontvankelijk / ontvankelijk; indien ontvankelijk : ongegrond, opgelost, niet opgelost)
- Reden van eventuele onontvankelijkheid

- Naam klachtenbehandelaar
- Beoordeling van de klacht via de ombudsnormen
- Datum van afhandeling
- Datum mededeling van de beslissing aan de burger
- Omschrijving van de genomen of te nemen maatregelen (indien nodig)

B. Termijnen

Registratie wordt verondersteld te gebeuren op het moment dat BAM kennis krijgt van de klacht, dwz op dezelfde dag.

Binnen een termijn van 10 kalenderdagen geschiedt er een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager.

Binnen een termijn van 45 kalenderdagen dient de klacht idealiter afgehandeld te zijn.

Deze termijnen nemen hun aanvang op de eerste dag die volgt op de dag van de registratie van de klacht.

C. Werkwijze

1. Vooreerst dient de klachtenbehandelaar uit te maken of de communicatie van de burger al dan niet een klacht is. Indien het om een klacht gaat, wordt het opgenomen in het klachtenregister.
2. Vervolgens wordt de ontvankelijkheid onderzocht.

In principe is een klacht ontvankelijk (met verplichting tot behandeling) als

- Identiteit en adres van de klager bekend zijn
- De klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is

Indien een klacht aan die twee voorwaarden voldoet, kan ze toch onontvankelijk zijn, nl.

- Als ze betrekking heeft op feiten waaromtrent eerder al een klacht werd ingediend die reeds werd behandeld conform het klachtendecreet;
- Als ze betrekking heeft op feiten die dateren van meer dan 1 jaar voor indiening van de klacht;
- Als ze betrekking heeft op feiten waarvoor een georganiseerd administratief beroep mogelijk is dat nog niet werd aangewend of feiten waaromtrent een jurisdictionele procedure hangende is;
- Als de klacht kennelijk ongegrond is*;
- Als de klager geen enkel belang kan aantonen bij de klacht; bij twijfel inzake dat belang, mag de klacht evenwel niet zonder meer als onontvankelijk bestempeld worden, maar moet de klager gevraagd worden zijn belang te bewijzen;

*“kennelijk ongegrond” wil zeggen : als het voor iedereen onmiskenbaar duidelijk hoort te zijn dat de klacht in kwestie zonder grond/onterecht is;

3. Onderzoek gegrondheid van de klacht

Klachten moeten gekwalificeerd worden in één van de volgende 5 categorieën :

- Niet akkoord met prestatie of beslissing van BAM
- Prestatie of beslissing van BAM laat te lang op zich wachten
- Informatieverstrekking ontoereikend
- Bereikbaarheid van BAM is ontoereikend
- Klager voelt zich “onheus bejegend”

De klachtenbehandelaar onderzoekt of de klacht terecht dan wel onterecht is. Indien onterecht, wordt dit ook gemotiveerd. Indien terecht, kan de klachtenbehandelaar nagaan of en in welke mate de klager kan tegemoet worden getreden (bvb wijziging van beslissing, overmaken van volledige en correcte informatie). Indien dit laatste niet mogelijk blijkt, wordt in de brief meegedeeld dat de burger zich tot de Vlaamse Ombudsdienst kan richten.

Het klachtenteam voorziet in templates met standaardbepalingen die, afhankelijk van de aard van het antwoord aan de klager, alleszins in de brief moeten voorkomen.

4. Evaluatie

In functie van de periodieke rapportering aan het BAM-management en van de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst, doch ook ter controle van de goede, stipte en bij voorkeur zo uniform mogelijke toepassing van het klachtenmanagement zal het klachtenteam (klachtenmanager & klachtenbehandelaars) minstens 1 maal per maand samenkomen teneinde de werking te evalueren, ervaringen uit te wisselen en desgevallend optimalisaties voor te stellen.

RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT 2010

1.

Wettelijk kader

Het Decreet van 1 juni 2001 *“houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen”* (hierna Klachtendecreet) heeft een recht van klagen ingesteld dat openstaat voor iedereen die klaagt over de werking en de handelingen van een Vlaamse bestuursinstelling.

Dit impliceert dat elke “bestuursinstelling” een klachtenvoorziening opzet.

Artikel 2 van het Klachtendecreet definieert bestuursinstellingen als *“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.”*

Dat artikel 9 van de Wet 8 augustus 1980 bepaalt : *“In de aangelegenheden die tot hun bevoegdheid behoren, kunnen de Gemeenschappen en de Gewesten gedecentraliseerde diensten, instellingen en ondernemingen oprichten of kapitaalsparticipaties nemen. Het decreet kan aan voornoemde organismen rechtspersoonlijkheid toekennen en hun toelaten kapitaalsparticipaties te nemen (...)”*

Dit laat toe te concluderen dat BAM een bestuursinstelling is, die onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet valt.

Voor de organisatie en toepassing van de klachtenvoorziening heeft de Vlaamse regering een aantal richtlijnen en tips gebundeld in de Omzendbrief nummer 20 van 18 maart 2005.

2. Afstemming werfcommunicatie en contacten met burgers op Klachtendecreet

Van meetaf aan heeft BAM veel aandacht besteed aan de kwalitatieve invulling van zorgvuldigheidsnormen in haar relaties met overheidsinstanties, private stakeholders en –last but not least- de burgers. Inhoudelijk correcte informatieverstrekking binnen redelijke termijnen was en is voor BAM een belangrijke prioriteit. Via de werfcommunicatoren werd gestreefd naar een vlotte en zeer laagdrempelige bereikbaarheid en naar zichtbaarheid en actieve dienstverlening op het terrein.

BAM heeft in 2010 de werking van haar werfcommunicatoren en haar reactieve communicatie met de burger gesynchroniseerd met de eerstelijnsklachtenbehandeling, zoals deze werd opgelegd door het Klachtendecreet en naar toepasselijkheid verduidelijkt door de Omzendbrief VR nr. 20 van 18 maart 2005.

In eerste instantie werd een interne leidraad klachtenmanagement geredigeerd en goedgekeurd, waarin de structuur en de modaliteiten van de klachtenvoorziening op een gebalde manier zijn vervat (Bijlage 1).

Er werd vervolgens een 5-koppig klachtenteam aangeduid, bestaande uit 4 klachtenbehandelaars, die de klachten kwalificeren, registreren en behandelen, en een klachtenmanager, die ondersteuning biedt aan de klachtenbehandelaars en instaat voor rapportering aan het management van BAM en voor de opmaak van het jaarrapport.

Het klachtenteam voorzag vervolgens in een klachtenregister en in templates voor het noteren van klachten, voor ontvangstbevestiging en beoordeling.

3. Klachten, meldingen, vragen om informatie

De cijfers

BAM ontving over het jaar 2010 via haar werfcommunicatoren, via de corporate mail en via andere kanalen (oa. Vlaamse Infolijn) in totaal 489 contactnames door de burger, waarvan 455 vragen om informatie inzake de projecten van het Masterplan en 34 meldingen.

Geen enkele van deze contactnames liet zich kwalificeren als klacht in de zin van het decreet van 1 juni 2001.

Voor deze cijfers werd abstractie gemaakt van de meldingen van schade gerelateerd aan lopende werven (Noorderlaanbrug, Brabo I). Er werd evenmin rekening gehouden met de aanvragen gebaseerd op het Decreet van 26 maart 2004 inzake de openbaarheid van bestuur. Langs deze laatste weg ontving BAM in 2010 25 aanvragen. Twintig van deze aanvragen waren afkomstig van stRaten-generaal en waren in bijna elk geval gericht op het bekomen van verschillende documenten tegelijk. De zogenaamde kettingmail van Ademloos, die resulteerde in 157 identieke aanvragen, werd geregistreerd als 1 hoofdaanvraag doch er werd wel aan elke individuele aanvrager een antwoord gericht.

Toelichting

Deze cijfers geven weer dat de burgers BAM wel (h)erkennen als aanspreekpunt als het gaat om het bekomen van concrete informatie, voornamelijk dan met betrekking tot lopende werven.

BAM heeft zelf rechtstreeks geen klachten ontvangen. Er dient ook vastgesteld te worden dat BAM evenmin klachten heeft ontvangen via doorverwijzing door andere instanties en dat ook de Vlaamse Ombudsdienst in 2010 klaarblijkelijk geen klachten heeft geregistreerd die betrekking hadden op BAM, haar werking of haar projecten, noch in tweede lijn, noch in eerste lijn (zoals dit in 2009 in 2 gevallen voorkwam).

Dit laat toe te stellen dat het gegeven dat er ook in 2010, net als in 2009 en de jaren voordien, geen klachten werden geregistreerd, in eerste instantie eenvoudig moet verklaard worden door de loutere afwezigheid van klachten.

In tweede instantie kan de vraag gesteld worden naar het waarom daarvan.

BAM is immers na ruim 6 jaar meer dan voldoende bekend en zichtbaar als opdrachtgever en/coördinator van openbare werken in de Antwerpse regio. Via twee websites (de corporate website en www.antwerpen.be), haar eigen rechtstreekse coördinaten, het Contactpunt Vlaamse Infolijn en haar eigen werfcommunicatoren situeert de bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van BAM zich ongetwijfeld op een hoog niveau.

Wellicht ligt een deel van de verklaring in het gegeven dat het grootste en maatschappelijk meest in het oog springende onderdeel van het oorspronkelijke Masterplan Mobiliteit Antwerpen, in 2010 gewijzigd en aangevuld tot het Masterplan 2020, met name de Oosterweelverbinding, als project nog steeds in de voorbereidende fase zit. Een groot deel van de kritiek en het protest ter zake betreft dan ook eerder het niet akkoord zijn met beleidskeuzes. Klachten inzake algemeen beleid vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet. Het is mogelijk dat een groot stuk van de onvrede die er mogelijk leeft bij een deel van de bevolking, gekanaliseerd wordt via actiegroepen als stRaten-generaal en Ademloos, die zich opwerpen als de spreekbuizen van het protest. Burgers die het gevoel hebben dat er een woordvoerder is voor hun ongenoegen, zullen ongetwijfeld minder snel zelf overgaan tot het neerleggen van klachten.

Het ontbreken van klachten kan voor een belangrijk deel ook verklaard worden door het feit dat BAM op het vlak van communicatie met en bereikbaarheid voor de burger van meet af aan een pioniersrol heeft opgenomen door te werken met werfcommunicatoren: BAM-medewerkers die full-time instaan voor het verstrekken van informatie omtrent de Masterplan-projecten. Naast de communicatie aan het grote publiek over de totaliteit van het Masterplan Mobiliteit Antwerpen, nam en neemt BAM immers ook de directe communicatie naar bewoners en bedrijven, gelieerd aan mogelijke hinder bij projecten in uitvoering, zeer ernstig.

Per werf staat een werfcommunicator ter beschikking om de bewoners en handelaars in te lichten over de werken en mee te zoeken naar oplossingen bij mogelijke praktische problemen. De werfcommunicator is het eerstelijns aanspreekpunt voor de betrokkenen. Hij begeleidt, in samenspraak met de lokale actoren, de organisatie van infosessies, presentaties en werfbezoeken en is de communicatielink tussen aannemer, opdrachtgever en lokale bewoners / handelaars. Bewonersgroepen, handelarenverenigingen,.. worden uitgenodigd deel uit te maken van een Adviescel die deze link tussen aannemer, opdrachtgever en lokale bewoners nog dient te versterken. De werfcommunicatoren zijn aanwezig op de werf, laagdrempelig aanspreekbaar, gemakkelijk en bijna permanent bereikbaar.

Indien dus vastgesteld wordt dat er geen klachten in de zin van het Klachtendecreet worden geformuleerd aan het adres van BAM, noch rechtstreeks, noch onrechtstreeks, kan hieruit afgeleid worden dat de communicatiediensten van BAM op het vlak van onmiddellijke dienstverlening performant optreden: vragen worden correct en binnen een redelijke termijn beantwoord, aan meldingen wordt zonder verwijl het gepaste gevolg gegeven. Op de hinder die door openbare werken onvermijdelijk wordt veroorzaakt en die de normale en te tolereren stoornis overstijgt, wordt aldus klaarblijkelijk op een bevredigende wijze ingespeeld.

4. Conclusie

BAM heeft in 2010 geen klachten geregistreerd in de zin van het Klachtendecreet. De organisatie van de onmiddellijke communicatie en dienstverlening van BAM blijkt zeer efficiënt te zijn.

Vragenlijst voor het verslag 2010 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 2010 in het kader van de procedure 'Administratieve boetes', vindt u terug in bijlage 3.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	38.201

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	30.107
	meer dan 45 dagen:	4.352
	<i>Nog te beantwoorden op 21/01/2011</i>	<i>3.742</i>
	gemiddelde:	21,60

Na een stabilisatie van het aantal klachten in 2009 kende De Lijn in 2010 een stijging van het aantal klachten met 38,94%. Deze stijging is, los van de extra vervoerde reizigers in 2010, o.a. toe te wijzen aan:

- De lancering van het online klachtenformulier (begin januari 2010). Hierdoor werd de drempel tot het indienen van een klacht verder verlaagd. Ook garanderen we nu een 100%-registratie van alle online klachten omdat deze automatisch in de centrale klachtendatabank worden opgeladen.
- Het strenge winterweer begin en eind 2010. De vele vertragingen en afgeschafte ritten zorgden voor extra klachten en aanvragen voor een attest.
- De herschikkingen binnen de exploitatie van De Lijn naar aanleiding van de door de Vlaamse Overheid gevraagde efficiëntie oefening. Sommige reizigers hebben hierdoor hun vast reispatroon moeten doorbreken.
- Het grote aantal omleidingen door werken, o.a. het Kobra-project in Gent, gecombineerd met een toename van de verkeerscongestie door een heropleving van de economie.

Ondanks de forse stijging van het aantal klachten is de gemiddelde antwoordtermijn van een klacht slechts gestegen met 1,28 kalenderdagen (t.o.v. 2009) tot 21,60 kalenderdagen. 88,17% van de klachten werd binnen de 45 dagen beantwoord, wat een achteruitgang is met 3,65% t.o.v. 2009. Ook in 2011 zal

de werking van de klantendienst van De Lijn continu opgevolgd worden en, indien nodig, bijgestuurd.

De Lijn registreert via haar geïntegreerd systeem niet alleen **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. 2009.

Soort	2010	2009	Evolutie
Feliciteatie	615	489	25,77%
Klacht	38.201	27.494	38,94%
Suggestie	215	363	-40,77%
Vraag	14.206*	4.338	227,48%
Totaal	53.237	32.684	62,88%

**Nota: Samen met het 'online klachtenformulier' werd er ook een 'online vragenformulier' gelanceerd. De verlaging van de drempel om online een vraag te stellen, alsook het feit dat de er een registratie is van de online vragen in een achterliggende database, zorgt voor een forse stijging van het aantal 'vragen' in 2010.*

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:	38.201
--------------------------------	--------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	38.201
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost (<i>of beantwoord</i>):	34.459
	deels opgelost:	0

	Onopgelost (<i>of nog niet beantwoord</i>):	3.742
--	---	-------

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 38.201 klachten die in 2010 geregistreerd zijn, werden er 34.459 beantwoord. De overige 3.742 klachten waren nog in behandeling op 21 januari 2011, datum waarop het rapport 2010 getrokken werd, en zullen begin 2011 beantwoord en afgehandeld worden. Hiertoe behoren ook de klachten die werden ontvangen eind 2010.

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling 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 2010 – 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:	3.010	7,88%
	mail <i>en online</i> :	21.094	55,22%
	telefoon:	13.564	35,51%
	fax:	79	0,21%
	bezoek:	423	1,11%
	<i>andere</i>	31	0,08%

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	36.509	95,57%
	via kabinet:	296	0,77%
	via Vlaamse ombudsdienst:	324	0,85%
	via georganiseerd middenveld:	149	0,39%
	andere kanalen:	923	2,42%

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 2010 – Per codificatie'.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Hieronder vindt u de top tien van de klachten voor 2010, waarbij steeds de procentuele evolutie t.o.v. 2010 vermeld wordt.

Een volledig overzicht van het aantal klachten per codificatie, en de evolutie t.o.v. 2009, vindt u terug in bijlage 2 werkblad 'Codificatie detail' – 'Aantal gemelde klachten 2010 – Per codificatie'.

Codificatie	2010	2009	% evolutie
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	5.244	2.749	90,76%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	4.776	2.562	86,42%
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	4.140	3.550	16,62%
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.700	1.795	-5,29%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	1.520	1.546	-1,68%
1.8 AANBOD - Herstructureringen exploitatie	1.447	NVT	
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	1.426	979	45,66%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	1.306	993	31,52%
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.271	1.167	8,91%
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	1.252	821	52,50%

In de top tien van 2010 valt de grote stijging op van het aantal klachten rond de items '**rit niet gereden (2.3)**' en '**te laat gereden (2.2)**'. Deze stijging is grotendeels toe te schrijven aan het strenge winterweer begin en eind 2010. Echter ook het grote aantal omleningen, de toenemende verkeersdrukte (door de heropleving van de economie) en het tekort aan chauffeurs door ziekte dat zich soms stelt, hebben bijgedragen tot een stijging van het aantal klachten rond deze items.

Om de impact van de efficiëntieoefening binnen de exploitatie van De Lijn duidelijk in kaart te kunnen brengen, werd in mei de nieuwe code '**1.8 Aanbod – Herstructureringen exploitatie**' geïntroduceerd. Deze efficiëntieoefening heeft er voor gezorgd dat het vaste reispatroon van een klein gedeelte van onze reizigers doorbroken werd, wat natuurlijk soms tot klachten kan leiden.

De stijging van het aantal klachten rond '**capaciteitsproblemen**' is, samen met de stijging van het aantal reizigers, te linken aan het winterweer, doordat meer mensen opteren voor een veilige verplaatsing met bus of de tram. Anderzijds kan deze stijging ook gerelateerd worden aan de wijzigingen binnen de exploitatie van De Lijn door bv. verschuivingen in de dienstregeling (waardoor bepaalde ritten overbezet geraken) of in de aard van het ingezette materieel (standaardbus i.p.v. een gelede bus).

Opvallend binnen de top 10 is ook het feit dat, ondanks de daling van het aantal klachten rond '**vriendelijkheid (9.1.1.)**' en '**rijgedrag (9.1.4.)**', er een stijging is van het aantal klachten rond '**conflicten met klanten (geen geld conflicten) (9.1.6.)**' en '**conflicten met andere weggebruikers (9.1.7.)**'. Voor deze schijnbare tegenstelling is er niet direct een verklaring.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010.

a) Online meldingen- en vragenformulier

VVM De Lijn heeft op 11/01/2010 een online klachten- en vragenformulier gelanceerd. Aan de hand van een dynamisch registratieformulier, ondersteund door een aantal FAQ's, kan de reiziger/niet-reiziger online een klacht of een vraag indienen. Het gebruik van de applicatie door onze reizigers en niet-reizigers wordt continu opgevolgd en, indien nodig, bijgestuurd.

b) Meertalige website www.delijn.be

Sedert juli 2010 is een groot gedeelte van www.delijn.be ook beschikbaar in het Frans, het Engels en het Duits. O.a. de routeplanner, alsook alle info rond vervoerbewijzen en tarieven, is nu dus beschikbaar in het Frans, het Engels en het Duits.

c) 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 nieuwe en eenvoudigere dienstregelingstabellen en halteborden. Dit project liep verder in 2010.

Ook wat betreft het informeren van onze reizigers bij wijzigingen in de 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 realtime infoborden aan 750 belangrijke haltes.

d) RISE – Reisinformatie Systemen Extra

- **Elektronische nieuwsbrief omleidingen:** In het voorjaar van 2010 startte De Lijn in Vlaams-Brabant met een proefproject om info over voorziene omleidingen via e-mail te verspreiden. Reizigers kunnen zich online inschrijven voor deze dienst. Deze dienst werd op 01/02/2011 uitgebreid naar de andere provincies.
- **Integratie data De Lijn in andere systemen:** De Lijn stelt haar data ook ter beschikking van derden. Zo zal men bv. in de nabije toekomst ook de dienstregeling van De Lijn kunnen raadplegen via Google Transit.
- **Mobiele website:** De Lijn ontwikkelt momenteel een mobiele website en een iPhone-applicatie. Hierdoor zullen reizigers ook tijdens hun reis bepaalde info kunnen opvragen.
- **Plug-in routeplanner:** De Lijn heeft een plug-in routeplanner ontwikkeld die derden (bv. evenementenhallen zoals het Sportpaleis) op hun website kunnen installeren, waarbij als 'bestemmingsadres' het adres van de derde partij standaard staat ingevuld. Mensen die niet vertrouwd zijn met het openbaar vervoer kunnen zo op een eenvoudige wijze hun reisroute, naar bv. een evenement, berekenen.

e) Sms-ticketing

In 2007 lanceerde De Lijn in Antwerpen en Gent de mogelijkheid om een vervoerbewijs te betalen via gsm. Dit kaderde in het algemene beleid van De Lijn om de verkoop bij de chauffeur verder af te bouwen en zo de stiptheid te bevorderen.

Begin 2010 werd dit project uitgerold over gans Vlaanderen. Sedert december 2010 is deze dienstverlening ook beschikbaar voor klanten van Mobistar en Base.

f) Mobiele Lijnwinkel

De Lijn West-Vlaanderen is in 2010 gestart met een mobiele Lijnwinkel die aanwezig is op o.a. lokale markten en evenementen. De mobiele Lijnwinkel zorgt ervoor dat iedereen, ook zij die niet in de buurt wonen van een vaste Lijnwinkel, toegang heeft tot de diverse diensten van een Lijnwinkel.

Er is een project opgestart om deze dienst uit te breiden over gans Vlaanderen.

g) Opleiding vakbekwaamheid chauffeur

In 2010 is De Lijn van start gegaan met het geven van de opleiding 'vakbekwaamheid' aan haar chauffeurs. In deze opleiding staan 'milieu', 'veiligheid' en 'klantgerichtheid' centraal. Na de opleiding ontvangen de chauffeurs een attest van vakbekwaamheid dat 5 jaar geldig is.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Begin 2010 lanceerde De Lijn een online klachten- en vragenformulier.

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](#)

Aantal gemelde klachten 2010 - Totaal

2010	2009	Evolutie
38.201	27.494	38,94%

Aantal gemelde klachten 2010 - Per entiteit

Entiteit	2010	2009	Evolutie
1 Antwerpen	10.574	7.838	34,91%
2 Oost-Vlaanderen	8.119	5.643	43,88%
3 Vlaams-Brabant	9.603	5.984	60,48%
4 Limburg	4.837	3.448	40,28%
5 West-Vlaanderen	3.326	2.787	19,34%
9 Centrale Diensten	1.742	1.794	-2,90%
Som:	38.201	27.494	38,94%

Aantal gemelde klantenreacties 2010 - Per soort

Soort	2010	2009	Evolutie
Feliciteit	615	489	25,77%
Klacht	38.201	27.494	38,94%
Suggestie	215	363	-40,77%
Vraag	14.206	4.338	227,48%
Totaal	53.237	32.684	62,88%

Dit cijfer ligt vermoedelijk hoger doordat er geen 100%-registratie is van 'vragen'. De

Kanaal	2010	2009	Evolutie
E-mail	2.660	9.283	-71,35%
Fax	79	68	16,18%
Mondeling	423	506	16,40%

Schriftelijk	3.010	2.644	13,84%
Telefonisch	13.564	14.993	-9,53%
Online	18.434	0	
Andere	31	0	
Totaal	38.201	27.494	38,94%

Aantal gemelde klachten 2010 - Per hoofdcategorie

Hoofdcategorie	2010	2009	Evolutie
Service personeel	12.742	11.178	13,99%
Stiptheid	11.754	6.962	68,83%
Aanbod	5.162	2.452	110,52%
Info	3.223	2.318	39,04%
Prijs (& betalingswij	1.264	908	39,21%
Infrastructuur	1.128	750	50,40%
Voorverkoop	993	1.472	-32,54%
Omgevingsfactoren	554	479	15,66%
Veiligheidsgevoel	475	498	-4,62%
Toegankelijkheid	339	247	37,25%
Voertuigen	293	201	45,77%
Voorlopige of nog g	274	29	
TOTAAL	38.201	27.494	38,94%

Bijlage 3 – Administratieve boetes 2010

1. Algemeen

In 2010 werden er 38.837 PV's uitgeschreven (dd. 17/01/2011).

Tot op heden ontvingen we 10.629 (27,37%) reacties (1^{ste} fase procedure) en verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal 8.470 (21,81%) reacties op 38.837 PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (8.470) werden er in totaal 4.577 (54,04%) geseponereerd en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie geground - Seponeren	Reactie ongeground – Niet seponeren
8.470	3.515	1.062	3.833

Daarenboven werden er nog 4.510 dossiers geseponereerd voor vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende. Hierdoor werden in totaal 9.087 dossiers geseponereerd in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal 2.159 (5,56%) 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
472	102	21,61 %	370	78,39 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground - seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongeground	Percentage
1.687	533	31,59 %	1.154	68,41 %

In totaal werden 635 (29,41%) verzoekschriften als geground beoordeeld. 1.524 (70,59%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Bijlage 3 – Administratieve boetes 2010

4. Samenvatting

In het totaal werden er in de eerste (9.087 dossiers) en tweede (635 dossiers) fase 9.722 dossiers geseponneerd.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2010 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 %
38.837	8.470	3.515	1.062	3.833	2.159	635	1.524	10.629	9.722*	25,03%

**Inclusief door De Lijn geseponneerde 4.510 dossiers zonder reactie klant (abo vergeten)*

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
nv De Scheepvaart
Havenstraat 44 – 3500 Hasselt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	43

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	42
	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:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
Geen Vlaamse overheid:		

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

Aantal ontvankelijke klachten:	40
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	22
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	7

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	22
	deels opgelost:	10
	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: (met inbegrip van klachtenboek op de sluizen)	16
	mail:	12
	telefoon:	14
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	40
	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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het aantal klachten is in 2010 gestegen met 7 eenheden ten opzichte van 2009.

nv De Scheepvaart beheert het Albertkanaal, de Kempense kanalen, het Schelde-Rijnkanaal en de Grensmaas. Klachten komen voornamelijk van de gebruikers van de kanalen, en dan vooral van de beroepsvaart, en van omwonenden van de kanalen.

nv De Scheepvaart ontvangt nauwelijks of geen klachten over de toepassing van de regelgeving of over het niet nakomen van procedures.

Al de ontvangen klachten hebben te maken met opmerkingen over de geleverde dienstverlening, met hinder die wordt ondervonden door de aanwezigheid van een kanaal of over het oneigenlijk gebruik van de kanaalinfrastructuur.

Klachten van schippers over de geleverde dienstverlening.

2010 was voor de beroepsvaart niet zo een goed jaar. Hoewel de goederentrafiek bijna volledig herstelde ten overstaan van 2009, en er dus heel wat ladingaanbod was, bleven de vervoersprijzen eerder laag. Schippers moesten dus veel varen om iets te kunnen verdienen.

Vooral tijdens het versassen werden nogal wat conflicten met het bedieningspersoneel van nv De Scheepvaart genoteerd. Op het totaal aantal versassingen op onze kanalen is het aantal klachten van schippers bijna verwaarloosbaar.

Bij het versassen van schepen moet de sluisbedienaar de geldende reglementering volgen en hij moet de capaciteit van zijn sluis zo goed mogelijk benutten. Hierdoor kunnen conflicten ontstaan tussen de schipper en een sluisbedienaar, hoewel deze laatste de regels correct toepast.

Anderzijds verloopt de conversatie tussen schip en bedieningstoren niet altijd op een beschaafde wijze, waarbij het achteraf moeilijk in te schatten is wie aan de basis ligt van een conflict.

Klachten van de omwonenden van de kanalen.

Hoewel de aanwezigheid van een kanaal meestal nauwelijks overlast meebrengt voor de aangelanden, krijgt nv De Scheepvaart hierover toch een aantal klachten en opmerkingen. Niet al deze opmerkingen kunnen of moeten als klacht worden bestempeld: de burger zegt een klacht te hebben maar wil in feite alleen melden dat er een onvolkomenheid werd vastgesteld aan onze infrastructuur (defecte verlichting, een gat in het jaagpad, overhangende takken, ...).

In enkele gevallen gaat het over lawaaioverlast door aangemeerde schepen, een teveel aan water of een tekort aan water in de onmiddellijke omgeving van het kanaal.

Klachten van en over de gebruikers van de jaagpaden.

Jaagpaden zijn technische wegen die vooral bedoeld zijn voor het onderhoud van de kanalen; De meeste jaagpaden zijn verhard en kunnen worden gebruikt door wandelaars en fietsers. Onze jaagpaden hebben een enorm succes op recreatief vlak, zelfs in die mate dat de oorspronkelijke en nog steeds voornaamste functie van de jaagpaden in het gedrang komt.

nv De Scheepvaart blijft klachten krijgen over het zogenaamde oneigenlijk gebruik van de jaagpaden door gemotoriseerde voertuigen. Recreatieve fietsers en wandelaars verwachten helemaal geen voertuigen op de kanalen. Bij het laden en lossen van goederen kan het jaagpad tijdelijk worden afgesloten en moeten de fietsers een omweg maken. Bij gevaarlijke toestanden die permanent van aard zijn (bijv. ter hoogte van een containerterminal waar dag en nacht containers worden geladen en gelost) wordt het jaagpad definitief afgesloten en wordt voorzien in een omleiding. Ook hierover ontvangen wij regelmatig klachten.

Daarnaast zijn er de klachten die de gebruikers ten opzichte van elkaar hebben. Recreatieve fietsers hebben klachten over de hoge snelheid en het soms onbeleefde gedrag van wielertoeristen, en er zijn ook klachten over het storten of laten rondslingeren van afval.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 werd er gewerkt aan een herziening van de gebruikte klachtenprocedure. Het was vooral de bedoeling om het indienen van klachten door schippers gemakkelijker te maken en naast het invullen van het klachtenboek op de sluizen ook andere mogelijkheden te voorzien om een klacht te melden (e-mail, brief, fax, telefonisch). Omdat de conflicten op de sluizen meestal zeer situatie- en persoonsgebonden zijn, waarover achteraf zeer moeilijk kan geoordeeld worden, werd gedacht aan de uitbouw van twee maatregelen, met name het opnemen van al de contacten (die via marifoon verlopen) tussen de sluisstoren en een schip zodat achteraf met enige kennis van zaken een situatie kan worden beoordeeld. Een tweede maatregel was om in elke district een intermediaire persoon aan te duiden die onmiddellijk of alleszins zeer snel bij een conflict de situatie kan beoordelen en een oplossing voorstellen.

Beide maatregelen stoten op een aantal praktische moeilijkheden maar zullen wellicht in de loop van 2012 in de praktijk worden gebracht.

Op het einde van 2010 werd een volledig vernieuwde website van nv De Scheepvaart on line gezet. Op deze website werd de mogelijkheid voorzien om een klachtenformulier in te vullen en te verzenden. Uit de eerste ervaringen blijkt dat deze mogelijkheid regelmatig wordt gebruikt (waarbij ook hier het onderscheid tussen een melding en een klacht niet altijd wordt gemaakt).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Wijzigingen werden voorbereid, maar nog niet uitgevoerd.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse overheid, Departement Mobiliteit en Openbare Werken, Afdeling Luchthavenbeleid,
DAB Luchthaven Antwerpen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	79

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	69
	meer dan 45 dagen:	10
	gemiddelde:	30

Aantal onontvankelijke klachten:	74
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder 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:	74
	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:	1
	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:	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:	70
	telefoon:	7
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	66
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen: gemeentebesturen	10
	Via Vlaamse overheid	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Klachten worden naar inhoud onderverdeeld in 4 categorieën: (1) geluidshinder, (2) na 23u, (3) te lage hoogte, en (4) niet volgen circuit. Dit zijn de meest geformuleerde bronnen van hinder door de klagers. Andere bronnen van hinder worden gegroepeerd in een restcategorie. De som van de categorieën is groter dan het aantal klachten omdat in één klacht verschillende soorten hinder gemeld kunnen worden.

Enkele klachten waren eenvoudig op te lossen, bijvoorbeeld het eentalig opschrift bij een toestel dat een derde partij in het luchthavengebouw geplaatst had, en de ongewenste aanwezigheid van onkruid en duiven (samen 3 klachten). Het merendeel van de klachten houdt verband met hinder die omwonenden ondervinden van het vliegverkeer. Bij de categorieën (3) te lage hoogte en (4) niet volgen van het circuit zijn alle klachten ongegrond. Wegens de subjectiviteit van de hinder wordt bij de categorieën (1) geluidshinder en (2) na 23u geen kwalificatie gegronde/ongegronde gegeven. Het vliegverkeer opereert binnen de hinderbepalende maatregelen die zijn opgelegd door de milieuvergunning.

Geluidshinder	59
Alle vluchten	3
Geluidspatronen	2
Klein toestel	22
Proefdraaien	2
Trainingsvluchten	29
Zakenvluchten	1
Na 23u	5
Te lage hoogte	17
Niet volgen circuit	0
Andere	8
Duiven	1
Geurhinder	1
Landbouwmachines	1
Luchthavenvergoeding	1
Onkruid	1
Sneeuwruimen	1
Taalklacht	1
Vlam	1
Totaal	89

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Voor het tweede jaar op rij is het aantal klachten afgenomen: in 2008 werden 157 klachten ontvangen, in 2009 nog 110 en in 2010 nog 79. Hieruit blijkt dat de recent in de milieuvergunning opgenomen bijkomende voorwaarden voor trainingsvluchten de hinder verder beperkt hebben. De bijkomende voorwaarden betreffen het beschikken over

een geluidsdemper en een beperking van de dagen en uren waarop training is toegelaten, bijvoorbeeld niet meer op zondag.

Het merendeel van de klachten is nog steeds afkomstig van twee klagers met respectievelijk 43 (2009: 50 / 2008: 74) en 10 (2009 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 is er 1 klager die 2 klachten heeft ingediend en 24 klagers met elk 1 klacht.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Internationale Luchthaven Oostende-Brugge

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16

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

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	8

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

1. Afhandelaar : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
2. Geluidshinder : 4 (4 gegronde ; 3 onopgelost ; 1 opgelost)
3. Helicoptervluchten : 1 (1 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
4. Infrastructuur : 1 (1 gegronde ; 1 deels opgelost)
5. Klantvriendelijkheid : 1 (1 gegronde ; 1 onopgelost)
6. Onderhoud faciliteiten : 1 (1 gegronde ; 1 opgelost)
7. Parking : 2 (2 onopgelost ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
8. Veiligheidscontrole : 4 (4 gegronde ; 4 onopgelost)
9. Vluchtinformatie (actualisering) : 1 (1 gegronde ; 1 opgelost)

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

In 2010 ontving de luchthaven 16 klachten (stijging met 14% t.o.v. 2009). 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 de voorgaande jaren werden ook in 2010 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Verkeerscentrum – Departement MOW

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	102

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	57
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Opmerking [VAS1]: De overige klachten werden behandeld door het Agentschap Wegen en Verkeer – precieze data van afhandeling niet bekend

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

Aantal ontvankelijke klachten:	55
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	21
	deels gegrond:	17
	ongegrond:	17

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	deels opgelost:	
	onopgelost:	3

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	102
	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.

Aard van de klachten:

- foute of ontbrekende verkeersinformatie
- onbeschikbaarheid van de website
- verkeerssituatie thv Craeybeckxtunnel ivm dynamische signalisatie RSS
- ontbrekende of onduidelijke berichtgeving via dynamische signalisatie VMS
- aangeduide omleidingen via betalende Liefkenshoektunnel

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Waterwegen en Zeekanaal NV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	59

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	52
	meer dan 45 dagen:	7
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	6
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	53
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	24
	deels gegrond:	12
	ongegrond:	17

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing ¹	opgelost:	28
	deels opgelost:	9
	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:	2
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	32
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

¹ Er werden tevens 2 ongegronde klachten (deels) opgelost.

Respect voor de persoonlijke 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:	

Klachtenrapportage 2010 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. Klachtenbeeld 2010

In het jaar 2010 werden bij Waterwegen en Zeekanaal NV (hierna W&Z) 59 klachten ontvangen, wat een stijging betekent ten opzichte van 2009 (50 klachten).

Van deze klachten werden er 53 ontvankelijk verklaard en behandeld door de klachtenbehandelaars van W&Z. 6 klachten werden onontvankelijk verklaard omdat het aangehaalde probleem niet tot de bevoegdheid van W&Z behoorde.

Het merendeel van de klachten sluit naar jaarlijkse gewoonte aan bij de voornaamste taken en bevoegdheden van de drie territoriale afdelingen van W&Z.

De focus ligt vooral op:

- hinder door het uitvoeren van openbare werken,
- beheer en onderhoud van de infrastructuur en aanhorigheden,
- bediening van de kunstwerken langsheen de waterwegen,
- overlast (zoals geluidshinder).

De klachten kunnen worden ondergebracht onder volgende categorieën:

A. Hinder door het uitvoeren van openbare werken (11)

- 1) De betrokkene vond dat de wachttijden bij het bedienen van de brug te Schiplaken wel erg hoog opliepen en meende dat dit te wijten was aan het bedienen van de brug vanuit de centrale bedieningstoren te Kampenhout. De reden dat de wachttijden langer waren tijdens een kortstondige periode, berustte in het feit dat de brug in kwestie werd geïntegreerd in het telematicanetwerk, precies met het oog op het bedienen ervan via de centrale bedieningstoren. Het is dus niet zo dat de afstandsbediening de oorzaak was van de langere wachttijden. Bovendien waren de werken aangekondigd.

Deze klacht was **ongegrond**.

- 2) De omvangrijke openbare werken in de omgeving van de nieuwe Boulevardbrug te Willebroek gaven aanleiding tot ergernis bij een autobestuurder. Daarnaast vond hij een aantal tijdelijke maatregelen onbegrijpelijk en was hij van mening dat de werken te lang duurden. Het is onvermijdelijk dat dergelijke werken aanleiding geven tot enige hinder, in het bijzonder omdat het uitgangspunt was om de brug te allen tijde open te

houden, wat een enorm complexe planning en uitvoering van de werken met zich meebrengt. De bouwheer en de aannemer doen er echter in elke fase alles aan om voortdurend de meest adequate maatregelen te nemen. Door de projectingenieur en de betrokkene werd samen een plaatsbezoek gebracht om een aantal zaken te verduidelijken.

De klacht was **ongegrond**.

- 3) Twee burgers dienden per brief een klacht in i.v.m. het fietspad op de Scheldelaan te Antwerpen. Door werken zou een gevaarlijke situatie ontstaan zijn. In samenspraak met de verantwoordelijke aannemer werd een technische aanpassing van het fietspad besproken. De heraanleg van de oversteekplaten is uitgevoerd.

De klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 4) Via de Sigmoplan website werd een klacht ingediend i.v.m. gevaarlijk rijgedrag van een vrachtwagen te Uitbergen. De plaats waar de klager zich bevond, is afgesloten werfgebied. De signalisatie ter plaatse was in orde. De aannemer werd wel gecontacteerd i.v.m. zijn rijgedrag.

Klacht was **deels gegrond** en is **opgelost**.

- 5) Er waren 2 klachten aangaande een fietspad en fietsknooppunten te Schellebelle. De werfzone was wel goed gesignaleerd en afgesloten. De knooppunten zijn bovendien de verantwoordelijkheid van de provincie Oost-Vlaanderen.

Beide klachten waren **ongegrond**.

- 6) Naar aanleiding van Sigmawerken die werden uitgevoerd ter hoogte van Polderstad, werd een klacht ontvangen dat na een regenbui de omgeving vol water stond. Reeds vóór de werken was het een nat gebied door de aanwezigheid en aangroei van riet.

Klacht was **ongegrond**.

- 7) In het kader van de plaatsing van een fietstunnel ter hoogte van de Wilfordkaai te Temse werd een klacht ontvangen. De ontwerper diende bij de uitvoeringsstudie en inplanting rekening te houden met een aantal technische afwegingen en randvoorwaarden. De tunnel ligt tevens in het tracé van het fietsroutenetwerk Vlaanderen en verzekert de fietsverbinding tussen de Wilfordkaai en het reeds aangelegde jaagpad aan de achterzijde van de nijverheidszone te Temse. Rekening houdende met verscheidene afwegingen werd de tunnel zo dicht mogelijk bij de kaaizone ingeplant en werd het meest technisch en financieel haalbaar tunnelontwerp opgemaakt.

Klacht was **ongegrond**.

- 8) De betrokkene klaagt over het gebrek aan communicatie rond de werken i.k.v. de Meulestedebrug. De elektronische infopanelen zijn regelmatig stuk. W&Z laat de elektronische infopanelen bij elk defect herstellen. Niettegenstaande deze herstellingen zijn de infopanelen regelmatig stuk. W&Z zal onderzoeken op welke wijze dit naar de toekomst kan worden verholpen.

Klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 9) De betrokkene klaagt over het gebruik van een braakliggend stuk grond bij de Meersstraat i.k.v. de Leiewerken (vuilnis, modder, ...) en de gevolgen hiervan voor de straat (modder op de gevels, ...). W&Z heeft bevestigd dat de aannemer het nodige dient te doen om de Meersstraat en de omliggende wegenis voldoende proper te houden. W&Z heeft bij de aannemer erop aangedrongen om de straten voldoende te reinigen met een borstelwagen en hierop de nodige controles uit te voeren.

Klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 10) De betrokkene klaagt over de trage vooruitgang van de Leiewerken. Er wordt geklaagd over de ontoegankelijkheid van een ondergrondse parkeergarage bij serviceflats en over de foutieve informatie in de pers. W&Z heeft toelichting gegeven bij het verloop van de werken en heeft bevestigd dat een vertraging zich zal voordoen door onder meer de slechte weersomstandigheden in de winter. Met betrekking tot de ontoegankelijkheid van de parkeergarage werd door W&Z een tijdelijke oplossing voorzien waarbij gebruik gemaakt kan worden van de magazijnruimte van het H. Hart als parkeerruimte. M.b.t. de informatie gegeven door de pers werd gesteld dat deze informatie op het moment van berichtgeving correct was maar op heden door onvoorziene omstandigheden is achterhaald.

Klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 11) De betrokkene klaagt over werkponten die ligplaatsen voor de beroepsscheepvaart innemen aan de sluis te Merelbeke. Na meerdere aantekeningen in het klachtenboek worden de ligplaatsen nog steeds ingenomen door werkmateriaal. De betrokkene vraagt het vrijmaken van de ligplaatsen zodat zij met de feestdagen vrienden en familie kunnen ontvangen. De middensteiger, die wel vrij is, is glad en dus bijna niet betreedbaar gezien de weersomstandigheden. W&Z stelt de klager op de hoogte van de oorsprong van het aanmeren van de slijkbakken aan sluis 1 (niet mogelijk aan sluis 2 gezien deze tijden de waterwasperiode van midden november gebruikt diende te worden om te spuien). W&Z heeft de klager op de hoogte gesteld van de genomen maatregelen. Enerzijds het bericht aan de schipperij dd. 10/12/2010 dat stelt dat vanaf 22 december de duur van het aanmeren aan de kade langs het jaagpad beperkt wordt, waardoor het aanmeren van werfmateriaal sterk wordt ontraden. Aan de binnenvaartbegeleiders werd gevraagd om geen meer toe te laten aan de kade langs het jaagpad. Anderzijds werd op 10 december een brief verstuurd naar de aannemers van de slijkbakken met de vraag om deze ten laatste op 22 december te verplaatsen. Op 22 december werd geconstateerd dat deze nog niet verplaatst waren en werd met hen contact opgenomen. Op 24/12/2010 werden de laatste slijkbakken verplaatst.

Klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

B. Beheer en onderhoud van de infrastructuur en aanhorigheden (20)

- 1) De klager was van mening dat de beplanting van het talud van een nieuwe oever in een dergelijke staat verkeerde dat het uitzicht iets weg had van een maanlandschap. Hij vroeg om de oever grondig te fatsoeneren. Bij de aanleg van de oever was de volledige herbeplanting wel degelijk uitgevoerd maar een deel ervan had zich onvoldoende verankerd in de bodem waardoor ze zich niet kon doorzetten. Een ander deel was overwoekerd door onkruid en wellicht teloor gegaan bij een maaibeurt. Op basis van een plaatsbezoek zal de afdeling bepalen welke plantensoorten heraan geplant dienen te worden.

Deze klacht was **deels gegrond** en is **opgelost**.

- 2) Een fietser was van mening dat het fietspad tussen de bruggen van Brielen en de N16 te Willebroek in zeer slechte staat verkeerde. De bewuste strook is echter al jaren geen fietspad meer, doch louter een verharde berm. In het kader van het verbeteren van de mobiliteit en verkeersveiligheid was er immers voor gopteerd het fietsverkeer via de dorpskom te laten verlopen. Aan de verharde berm kunnen derhalve niet dezelfde verwachtingen qua comfort en berijdbaarheid gesteld worden als aan een volwaardig fietspad.

De klacht was **ongegrond**.

- 3) De klager kan zich niet vinden in de uitvoering van de aanleg van een nieuw fietspad en meent dat het een aantal tekortkomingen vertoont, onder meer voor wat betreft de signalisatie, de aansluitingen op de openbare weg, de breedte, het ontbreken van een omheining langs een deel van het tracé, enz... Het fietspad is in prima staat. Er zijn weliswaar een aantal kleine verbeteringen mogelijk om het gebruikscomfort te optimaliseren maar de opmerkingen van de klager zijn overdreven of onredelijk. Waar mogelijk zal de afdeling een aantal kleine ingrepen uitvoeren.

De klacht was **ongegrond**.

- 4) In de onmiddellijk omgeving van de Bospoortbrug te Halle werden door de aannemer een aantal metalen werfplaten gelegd. Door de eerste winterkoude waren deze glad geworden en de klaagster is op een bepaald moment uitgegleden. Reeds vóór de valpartij was aan de aannemer de opdracht gegeven om antislipmatten aan te brengen. Deze waren onmiddellijk besteld maar op het moment van het ongeluk nog niet geleverd. De projectingenieur heeft de aannemer na kennisname van de valpartij meteen de opdracht gegeven om in afwachting van de levering andere gepaste maatregelen te nemen om kans op glijpartijen te minimaliseren.

De klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 5) Er werden 2 klachten ontvangen aangaande de staat van de voetgangersbrug te Wetteren. Er werd opdracht gegeven aan een onderhoudsaannemer om dringende herstellingen uit te voeren. De bouw van een nieuwe brug staat

geagendeerd.

De klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 6) Een klager meldde dat er een gevaarlijk “gat” zit tussen de oever en de veersteiger te Rupelmonde. De verbinding tussen oever en veersteiger kan echter technisch niet op een andere manier gerealiseerd worden.

De klacht was **ongegrond**.

- 7) W&Z heeft een klacht ontvangen i.v.m. het ontbreken van signalisatie over de diepgang ter hoogte van de aanlegsteiger te Baasrode. Deze signalisatie is echter wel ter plaatse voorzien.

De klacht was **ongegrond**.

- 8) Er werd via de gemeente Temse een klacht ingediend i.v.m. de scheiding tussen fiets- en voetpad op de Scheldebrug te Temse. De brug werd speciaal ontworpen met aandacht voor het zachte fietsverkeer op de brug. Het ontwerp werd goedgekeurd door alle betrokken diensten.

De klacht was **ongegrond**.

- 9) Een klacht werd in naam van een wielclub ingediend via de gemeente Rotselaar i.v.m. de slechte staat van het jaagpad op de dijk langs de Demer. Er werd gewezen op mogelijk gevaar met andere gebruikers. De onderhoudsaannemer werd op de hoogte gebracht. De klager werd er op gewezen dat het jaagpad een dienstweg is en dat er een snelheidsbeperking geldt.

De klacht was **deels gegrond** en is **opgelost**.

- 10) Er werd geklaagd over defecte verlichting op de pier ter hoogte van het Boudewijnmonument in Antwerpen. De verlichting is echter in beheer bij de stad Antwerpen.

Klacht was **onontvankelijk**.

- 11) Een klacht werd ontvangen met betrekking tot afval aan het schip “X” in het keerdok te Mechelen. De stad Mechelen is verantwoordelijk en niet W&Z.

Klacht was **onontvankelijk**.

- 12) Iemand diende een klacht in over de overgang tussen het jaagpad en het fietspad ter hoogte van de Temsebrug te Bornem. De aanwezige traanplaat is reeds antislip, maar een extra antislipplaat werd aangebracht om de veiligheid te vergroten.

De klacht was **deels gegrond** en is **opgelost**.

- 13) Een klacht werd overgemaakt in verband met glasscherven op het jaagpad te Hemiksem. Er werd opdracht gegeven aan de onderhoudsaannemer om het jaagpad te reinigen. Tevens werd overleg gepleegd met de politie en de gemeente om overlast tegen te gaan.

Klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 14) Blijkens een klacht waren kleine steentjes achtergebleven na herstellingswerken aan een jaagpad te Rotselaar. Deze steentjes veroorzaakten immers lekke banden. De onderhoudsaannemer heeft de opdracht gekregen om het jaagpad te borstelen om zo het probleem op te lossen.

Klacht was **gegrond en opgelost**.

- 15) Een klacht werd ontvangen m.b.t. verlichting, verkeerslichten en het fietspad op de Temsebrug. Enkel het fietspad valt onder de verantwoordelijkheid van W&Z. De nodige herstellingen werden uitgevoerd.

Klacht was **gegrond en opgelost**.

- 16) De betrokkene klaagt voor de tweede maal (eerste maal in 2009) over overhangende bomen vanaf de berm van het Kanaal Bossuit-Kortrijk tot over zijn eigendom. Volgens betrokkene heeft W&Z bomen gesnoeid die niet hinderden, terwijl de overwoekerende pioniervegetatie die de betrokkene hinderen, ongemoeid werden gelaten. W&Z heeft echter de volledige begroeiing vanaf de afwateringsgracht tot boven aan de Kanaalweg volledig kaal gezet. W&Z heeft na het ontvangen van deze tweede klacht het resterende snoeihout ter hoogte van de eigendom van betrokkene door de groenaannemer laten verwijderen. W&Z meldde de betrokkene dat in kader van de doortrekking van de N391 de berm zal overgedragen worden aan het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV). Bij de herprofilering van de Kanaalweg zal AWV de begroeiing op de berm volledig verwijderen.

Klacht was **ongeground, is deels opgelost**.

- 17) De betrokkene klaagt voor de tweede maal (eerste maal in juli 2009) over woekereend onkruid in de gracht aan de Buchtenburg in Gent, palende aan haar eigendom. Het woekereend onkruid werd na de eerste klacht verwijderd en het onderhoud van de gracht werd opgenomen in de jaarlijkse planning zodat het onkruid in de toekomst systematisch zal verwijderd worden. W&Z mag cfr. het bermdecreet pas maaien vanaf 15 juni, tenzij er vroeger dient gemaaid te worden omwille van de veiligheid, wat hier niet het geval is. Betrokkene werd telefonisch en schriftelijk geïnformeerd dat in juni 2010 voor een eerste maal zal worden gemaaid (tot aan de grens van de gronden die bij W&Z in beheer zijn) en een tweede maal na 15 september en dat W&Z ervoor zal zorgen dat het maaisel onmiddellijk wordt afgevoerd.

Klacht was **gegrond en is opgelost**.

- 18) De betrokkene klaagt over het rooien van bomen ter hoogte van de vroegere bezinkingsbekkens in de Damstraat te Moerbeke. W&Z is geen betrokken partij bij dit project aangezien de bomen geen eigendom zijn van W&Z. Er werd doorverwezen naar de gemeente Moerbeke-Waas.

Klacht was **onontvankelijk**.

- 19) De betrokkene klaagt over het veelvuldig storten van grasmaaisel in de Toeristische Leie te Drongen door een bewoner en door tuinaannemers. W&Z heeft de contactgegevens van het districtshoofd doorgegeven aan de klager om bij een volgende vaststelling een proces verbaal op te laten maken. Er werd een bewonersbrief verdeeld om de bewoners te sensibiliseren.

Klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 20) De betrokkene klaagt over schade aan de bevloering van de River Terminal te Wielsbeke. Er wordt aan W&Z gevraagd om deze schade te herstellen. Uit nazicht van de concessieovereenkomst tussen River Terminal Wielsbeke en W&Z blijkt dat de herstelling van het kaaiplateau ten laste van River Terminal Wielsbeke valt.

Klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

C. Bediening van de kunstwerken langsheen de waterwegen (5)

- 1) De Bond van Eigenschippers, een beroepsvereniging in de binnenvaartsector, diende namens enkele leden een klacht in over het feit dat de versastijden aan de Zennegatsluis langer waren dan normaal waardoor de schippers vertraging opliepen.
Aan de sluis dienden een aantal herstellingen uitgevoerd te worden waardoor er slechts met 1 verlaat kon gewerkt worden in plaats van met de gebruikelijke 2. Aangezien de sluis een beschermd monument is, dienen alle vervangstukken op maat gemaakt te worden waardoor deze niet meteen voorradig zijn. De afdeling heeft alles in het werk gesteld om de herstellingstermijn te beperken maar door de technische specificiteit en de architectonische bescherming van de sluis konden ze niet sneller uitgevoerd worden.

De klacht was **ongegrond**.

- 2) Er werd geklaagd over de veerdienst Wintam en Rupelmonde. Volgens de klager kwam de veerboot niet opdagen na het signaal. De veerboot vaart echter niet op afroep. Uit controle blijkt dat de veerdienst wel degelijk gevaren heeft.

Klacht was **ongegrond**.

- 3) De betrokkene klaagt over de bedieningstijden van de Muidebrug te Gent. De brug gaat regelmatig open tijdens de spitsuren. Betrokkene vraagt of er voor de Muidebrug en de Meulestedebrug een regeling of sperperiode bestaat die er voor zorgt dat de brug alleen bediend wordt na de spits en 's avonds.
W&Z stelt betrokkene op de hoogte van de spertijden. Er wordt gewezen op de beleidskeuze van de Vlaamse overheid voor het stimuleren van de binnenscheepvaart omwille van de vele baten en het belang van het beperken van de hinder voor de binnenscheepvaart. Het hanteren van spertijden is contraproductief voor de scheepvaart, waardoor de spertijden worden beperkt. W&Z is van oordeel dat er met de spertijden wordt ingespeeld op de belangrijkste spitsmomenten van het wegverkeer.

De klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 4) De betrokkene klaagt over de spertijden en de bediening van de bruggen te Brugge.
De klager werd geïnformeerd over voorrang van de scheepvaart op het wegverkeer, invoering van de spertijden tijdens de spits (op vraag van de stad Brugge) en het project LED-informatieborden te Brugge. Door deze borden zal vanaf december 2010 het verkeer in Brugge beter kunnen worden geleid.

De klacht was **gegrond en opgelost**.

- 5) De betrokkene klaagt over het gedrag van een binnenvaartbegeleider aan een kunstwerk te Oudenaarde, meerbepaald over het neerlaten van de slagbomen i.k.v. bediening van de brug terwijl betrokkene zich nog op de brug bevond. W&Z stelde dat de binnenvaartbegeleider verklaard heeft het voorval in kwestie niet te hebben gezien. Bij een bediening van de brug wordt er immers steeds gekeken of er zich nog mensen op een kunstwerk bevinden. Een binnenvaartbegeleider komt ter hulp wanneer dit nodig zou blijken. W&Z heeft de klager op de hoogte gesteld van de verschillende licht- en belsignalen om voetgangers en automobilisten duidelijk te maken dat een brug zal bediend worden. De licht- en belsequentie is een vaste sequentie waarop niet kan worden ingegrepen door de binnenvaartbegeleider en het kunstwerk wordt pas in beweging gebracht op het moment dat het kunstwerk volledig is ontruimd. W&Z stuurt aan op het respecteren van de signalen in functie van de veiligheid van de gebruikers en de vlotte bediening van de brug.

De klacht was **gegrond en opgelost**.

D. Ontoereikende informatieverstrekking (3)

- 1) Bij het naderen van de Battelbrug stelde een fietsster tot haar verontwaardiging vast dat de brug niet toegankelijk was en dit ondanks het feit dat in de lokale media duidelijk was aangekondigd dat de brug tijdens de werken steeds kon gebruikt worden door fietsers en voetgangers. Alhoewel de brug in totaal slechts 17 minuten niet gebruikt kon worden, heeft W&Z begrip voor de verzuchtingen van de betrokkene toen zij tot haar verrassing werd geconfronteerd met een gesloten brug. Vanuit communicatieoogpunt is er sprake van een tekortkoming.

De klacht was **gegrond en opgelost**.

- 2) De klager meent dat de werken aan de Vredesbrug te Willebroek, waardoor er langere wachttijden waren voor het wegverkeer, onvoldoende bekend waren gemaakt in de omgeving zodat chauffeurs onverwacht geconfronteerd werden met files. Er werd wel degelijk tijdig op voorhand informatie verspreid via onder meer de lokale media en het gemeentebestuur. De werken duurden echter door onvoorziene omstandigheden langer dan gepland en daarover werd inderdaad onvoldoende gecommuniceerd, wat voor de weggebruikers inderdaad aanleiding kon geven tot enige wrevel.

De klacht was **deels gegrond en opgelost**.

- 3) Iemand diende een klacht in omdat de Sigmaplan nieuwsbrief ingeplooid zat tussen reclamefolders. Het communicatiebureau en de verdeler werden door W&Z op hun plichten gewezen omdat dit contractueel niet kan. De verdeler was echter door zware sneeuwval in tijdsnood geraakt. Dit werd meegedeeld aan de klager.

De klacht was **gegrond en is opgelost**.

E. Correcte bejegening (2)

- 1) Een vrachtwagenchauffeur negeerde, naar eigen zeggen per vergissing, de verbodsborden aan de Vredesbrug te Willebroek terwijl een personeelslid een nieuwe hoogteslagboom aan het monteren was. Toen de chauffeur uit de andere richting kwam aanrijden en opnieuw een verkeersovertreding beging, volgde een felle woordenwisseling tussen het betrokken personeelslid en de chauffeur. Alhoewel de precieze inhoud van de discussie niet kon gereconstrueerd worden, staat vast dat het personeelslid niet handelde volgens de regels van het huis, maar de houding en het taalgebruik van de chauffeur waren eveneens laakbaar. Het personeelslid werd door zijn leidinggevende hierover aangesproken.

Deze klacht was **deels gegrond** en is **opgelost**.

- 2) De betrokkene leeft in de overtuiging dat de overheid het initiatief van een aantal organisaties om een deel van de (oude) Scheepsdalebrug te redden, bewust heeft gedwarsboomd. Volgens de klager was de aannemer bereid om een deel van de brug gratis ter beschikking te stellen. W&Z heeft bevestigd dat initiatieven om een deel van de brug te bewaren door particulieren of door de aannemer op geen enkele manier door W&Z zijn gedwarsboomd. W&Z heeft zich afzijdig gehouden van deze initiatieven en consequent het standpunt ingenomen dat, volgens de voorwaarden van de aannemingsopdracht, de aannemer eigenaar werd van de materialen van de afgebroken brug en bijgevolg vrij stond in de eventuele verhandeling hiervan.

Klacht was **ongegrond** en is **opgelost**.

F. Overlast (geluidshinder e.a.) (9)

- 1) Een klacht werd ontvangen aangaande milieu- en lawaaihinder door generators van passagiersschepen aan de steiger te Sint Amands. Naar aanleiding van deze klacht werd een overleg gepland tussen W&Z en de pleziervaartsector zodat de nodige walstroomvoorzieningen kunnen worden voorzien.

De klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 2) Een klager wees op gemotoriseerd verkeer op de jaagpaden langs de Nete. W&Z heeft aan de politie van Lier gevraagd om meer controle uit te oefenen. Stad Lier heeft een dienstnota opgesteld voor haar technische diensten dat gebruik van het jaagpad beperkt dient te worden.

De klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 3) Dhr. Van de Vijver diende via email een klacht in i.v.m. reukhinder in de polder van Kruibeke. Aquafin is op de hoogte van het probleem en werkt gefaseerd aan de aansluiting van het huishoudelijk afvalwater te Kruibeke op collectoren. Deze werken zijn reeds aangevat en worden dit jaar beëindigd.

De klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 4) Er werd een klacht ontvangen aangaande licht- en geluidsoverlast ter hoogte van de potpolder te Kruibeke. De overlast kwam echter van een bedrijf en niet van W&Z.

Klacht was ongegrond.

- 5) De betrokkene klaagt over nachtelijke geluidshinder en trillingshinder, zogenaamde laagfrequentiehinder, die volgens klager veroorzaakt worden door steeds zwaardere scheepsmotoren. Betrokkene beroept zich op het recht op nachtrust en stelt de noodzaak van nachtvaart op de Boven-Schelde in vraag.

W&Z stelt de klager op de hoogte van de geluidsnormen voor scheepvaart, sedert 30 december 2008 in voege op basis van een Europese richtlijn omgezet in het Koninklijk Besluit van 19 maart 2009 betreffende de technische voorschriften voor schepen. Het bepalen van deze technische voorschriften voor binnenvaartuigen (inclusief de geluidsnormen) is een federale materie en valt niet onder de bevoegdheid van W&Z. Om tegemoet te komen aan de klacht heeft W&Z met de Scheepvaartpolitie contact opgenomen. Deze heeft toegezegd om op korte termijn opmetingen in de buurt van de klager uit te voeren. Indien blijkt dat de voorgeschreven normen worden overschreden, is de Scheepvaartpolitie bevoegd om verbaliserend op te treden. Tenslotte wordt gewezen op de beleidskeuze van de Vlaamse overheid voor het stimuleren van de binnenscheepvaart omwille van de vele baten.

Klacht was deels gegrond en is deels opgelost.

- 6) De betrokkene klaagt voor de tweede maal (zie ook vorige klacht) over nachtelijke geluidshinder en trillingshinder, zogenaamde laagfrequentiehinder, die volgens klager veroorzaakt worden door steeds zwaardere scheepsmotoren. Betrokkene beroept zich op het recht op nachtrust en stelt de noodzaak van nachtvaart op de Boven-Schelde in vraag.

W&Z stelt de klager op de hoogte van de geluidsnormen voor scheepvaart, sedert 30 december 2008 in voege op basis van een Europese richtlijn omgezet in het Koninklijk Besluit van 19 maart 2009 betreffende de technische voorschriften voor schepen. Het bepalen van deze technische voorschriften voor binnenvaartuigen (inclusief de geluidsnormen) is een federale materie en valt niet onder de bevoegdheid van W&Z. Om tegemoet te komen aan de klacht heeft W&Z met de Scheepvaartpolitie contact opgenomen. Deze heeft toegezegd om op korte termijn opmetingen in de buurt van de klager uit te voeren. Indien blijkt dat de voorgeschreven normen worden overschreden, is de Scheepvaartpolitie bevoegd om verbaliserend op te treden. Tenslotte wordt gewezen op de beleidskeuze van de Vlaamse overheid voor het stimuleren van de binnenscheepvaart omwille van de vele baten.

Klacht was deels gegrond en is deels opgelost.

- 7) De betrokkene klaagt voor de derde maal (zie ook 2 vorige klachten) over nachtelijke geluidshinder en trillingshinder, zogenaamde laagfrequentiehinder, die volgens klager veroorzaakt worden door steeds zwaardere scheepsmotoren. Betrokkene stelt dat op geen enkele manier gehoor werd gegeven aan zijn verzuchtingen en vraagt meer uitleg over de maatregel 'vervangen van oude dieselmotoren van binnenschepen door emissiearme (milieuvriendelijke) motoren'. Betrokkene vraagt ten slotte om een minnelijke oplossing uit te werken tussen de gemeente Gavere, de FOD Mobiliteit en Vervoer en W&Z tegen

30 juni.

W&Z stelt de klager nogmaals op de hoogte van de geluidsnormen voor scheepvaart, een federale materie die niet onder de bevoegdheid van W&Z valt. W&Z deelt mee dat de resultaten van de geluidsmetingen van de Scheepvaartpolitie dd. 18 juni bezorgd werden aan de betrokkene en verschaft meer uitleg over het project 'emissiearme motoren'.

Klacht was **deels gegrond** en is **deels opgelost**.

- 8) De betrokkene klaagt tweemaal (16/08/2010 en 07/09/2010) over geur- en geluidshinder door aangemeerde schepen te Oudenaarde. W&Z meldt aan de klager dat zij in deze niet de bevoegde instantie is. De klacht werd per mail aan de scheepvaartpolitie bezorgd en de klager werd op de hoogte gesteld dat de scheepvaartpolitie bevoegd is.

Klacht was **onontvankelijk**.

- 9) De betrokkene klaagt over het vermoedelijke illegaal gebruik maken van een jacht voor permanente bewoning met geluidshinder voor de buurt aan de Steenkaai te Brugge. De geluidshinder wordt veroorzaakt door een dieselgenerator. De klager vraagt om het jacht eventueel op een conventionele wijze van elektriciteit te voorzien en indien niet mogelijk vraagt de klager de toepassing van de reglementering op het permanent wonen op schepen. In de beschreven zone (ter hoogte van Karel de Stoutelaan aan de kant Houtkaai) is enkel langdurig aanmeren voor pleziervaartuigen toegelaten mits zij beschikken over een vergunning. Permanente bewoning wordt niet toegelaten. W&Z heeft de booteigenaar aangeschreven met de vraag om op korte termijn de ligplaats te verlaten en alvast het gebruik van de generator te stoppen.

Klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

G. Vergunningen (2)

- 1) De betrokkene klaagt over het ontbreken van energieaansluiting aan de Baudelookaai te Gent. De betrokkene is van mening dat hij geen aanvraag voor een ligplaats heeft ingediend voor een pleziervaartuig doch wel voor een woonboot. Betrokkene heeft voor 2009 een retributie betaald van 311,16€. Betrokkene wenst een terugbetaling van deze retributie indien blijkt dat er geen permanente ligplaats met energieaansluiting mogelijk is aan de Baudelookaai.

Op basis van de gegevens uit de aanvraag voor een ligplaats werd geconcludeerd dat het een aanvraag voor een pleziervaartuig betrof. De Baudelookaai kwam gezien er volgens het aanmeerplan aanmeerplaatsen voor pleziervaartuigen voorzien zijn. De passage uit de vergunning waarin wordt gesteld dat een energieaansluiting eventueel mogelijk kan zijn maar niet wordt gegarandeerd, heeft bij de verzoeker verwachtingen doen ontstaan die niet zijn uitgekomen. W&Z heeft geen elektriciteitsvoorzieningen aangevraagd voor de Baudelookaai daar dit aanleiding zou geven tot oneigenlijke concurrentie met de nabij gelegen jachthaven 'Portus Ganda'. Op 8 februari 2010 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen betrokkene en W&Z waar dit werd toegelicht. Op dit overleg werd aan betrokkene een oplossing aangeboden, met name verhuis naar Portus Ganda, omdat aldaar alle accommodatie aanwezig is. Betrokkene heeft een ligplaats gekregen te Portus Ganda. Aangezien het schip van de betrokkene meer dan twee maand in de zone Gent gelegen heeft, is het betalen van deze

retributie verantwoord cfr. het retributiebesluit. De vergunning voor ligplaats aan de Baudelookaai is opgeheven.

Klacht was **gegrond** en is **opgelost**.

- 2) De betrokkene klaagt over het gebrek aan stroomvoorziening voor zijn woonboot langs de Wiedauwkaai te Gent.

Voor het ondertekenen van de concessieovereenkomst voor de woonboot heeft W&Z betrokkene er op gewezen dat er geen water- en elektriciteitsaansluiting aanwezig is aan de Wiedauwkaai. Er werd geen bezwaar gemaakt vanwege de betrokkene en de concessie werd ondertekend door beide partijen. In de concessieovereenkomst, ondertekend op 29 mei 2009, staat beschreven dat de eventuele aansluiting en verbruik van elektriciteit volledig ten laste is van de concessionaris. De klager heeft verzuimd om te voorzien in een elektriciteitsaansluiting volgens de oude regeling (aanvrager betaalt voor de aansluiting), desondanks de bemiddeling van W&Z. Volgens de nieuwe regeling betaalt de beheerder van de grond waarop de elektriciteitskast moet komen, in casu W&Z. W&Z gaat hier niet mee akkoord omwille van nalatigheid.

W&Z is van mening dat zij een tussenrol kan vervullen bij dergelijke dossiers, met name door het verlenen van een vergunning voor het plaatsen van een elektriciteitskast op de oever en het faciliteren van het dossier. In dit dossier is de facilitering gebeurd door het bemiddelen voor de elektriciteitsaansluiting. De klager is niet ingegaan op de bemiddelde prijs.

Volgende briefwisseling is reeds gebeurd. In een eerste brief vanuit W&Z (26/08/2010) werd gesteld dat W&Z informatie heeft opgevraagd bij Eandis, doch dat deze geen raming kon opmaken zonder een gedetailleerde tekening en zonder officiële huisnummers voor de woonboten. Daarnaast werd gemeld dat een concrete oplossing voor het probleem er zal zijn bij de finalisatie van het project 'Oude Dokken' in 2011 aangezien de woonboot als eerste op de wachtlijst staat en alle accommodatie (water, elektriciteit, enz.) aldaar voorhanden zal zijn.

In een tweede brief vanuit W&Z (24/12/2010) werd gesteld dat er nog geen concrete oplossing is voor de klacht en dat W&Z begin 2011 intern overleg zal plegen om alsnog een oplossing trachten te vinden voor het probleem. Uit dit overleg blijkt de noodzaak aan een visie rond walstroom. Momenteel wordt een visie rond walstroom uitgewerkt binnen W&Z.

Klacht was **deels gegrond** en is **onopgelost**.

H. Andere (6)

- 1) Via de stad Antwerpen werd een klacht ontvangen i.v.m. het verbod om te rijden ter hoogte van de Galgenweel en de plaatsing van paaltjes. Het is altijd verboden geweest om daar te rijden en de plaatsing van paaltjes dateert reeds uit 2002.

De klacht was **ongegrond**.

- 2) Betrokkene vreest voor zijn welzijn als hij ingehaald wordt door drafpaarden ingespannen voor een sulky. Het jaagpad (Vaart Links, Merendree - Hansbeke)

wordt gebruikt als trainingspiste voor drafpaaarden ingespannen voor een sulky. Voor de zone tussen Hansbekebrug en Merendreebrug heeft W&Z alles qua signalisatie in orde gebracht. Sulky's worden niet toegelaten op het jaagpad. W&Z heeft de gemeente Nevele gevraagd om politiecontroles uit te voeren en als de sulky's zich op de berm zouden begeven deze te verbaliseren. W&Z heeft de gemeente gevraagd om het agentschap op de hoogte te houden van hetgeen de gemeente en de politie ondernemen.

De klacht was **gegrond en deels opgelost**.

- 3) De betrokkene klaagt over de toenemende onveiligheid op het jaagpad langs de Leie (traject Kortrijk – Kuurne – Harelbeke en richting Bissegem, Lauwe) door het rijgedrag van wielertoeristen.

W&Z heeft gesteld dat de oplossing dient te worden gezocht in het promoten van de verdraagzaamheid tussen de verschillende gebruikers van het jaagpad. W&Z heeft benadrukt dat de ernst van het veiligheidsprobleem door de waterwegbeheerder ter harte wordt genomen. Alle mogelijke maatregelen om bij te dragen tot het harmonieus samengaan van verschillende groepen van gebruikers worden ten gronde bestudeerd op haalbaarheid.

De klacht was **gegrond en deels opgelost**.

- 4) De betrokkene klaagt voor de tweede maal over het vaargedrag van het schip "X" op de IJzer. Na inspanningen van W&Z en de scheepvaartpolitie blijkt dat de Yserstar zich nog steeds niet aan de geldende reglementering houdt. W&Z deelde de betrokkene mee dat de maximumsnelheid op de IJzer vastgesteld is op 7 km/u en dat de Yserstar zich aan deze wettelijke bepaling dient te houden. W&Z bevestigde dat de Yserstar niet beschikt over een machtiging om sneller te mogen varen. Met de scheepvaartpolitie werd afgesproken om de IJzerstar een waarschuwing te geven. Indien zou blijken dat de problemen zich zouden blijven voordoen zal de scheepvaartpolitie een andere oplossing zoeken.

Klacht was **gegrond en deels opgelost**.

- 5) De betrokkene klaagt over het onderhoud van de kaaimuren aan de Muidebrug te Gent (Handelsdok – Dok Noord). Het onderhoud van de kademuren aan het Handelsdok – Houtdok valt niet onder de bevoegdheid van W&Z, wat reeds in een eerder schrijven (29 april 2010) werd bevestigd. Een Overzichtsplan met het eigendoms- en beheersstatuut van de Gentse binnenwateren, meerbepaald kaaimuren en oeververdedigingen (toestand op 1 november 2007), werd aan de betrokkene bezorgd. De bevoegde overheid terzake, de Stad Gent, is op de hoogte gesteld van de klacht.

Klacht was **onontvankelijk**.

- 6) De betrokkene klaagt over het plaatsen van zonnepanelen i.p.v. vroegere bezinkingsbekkens in de Damstraat te Moerbeke. W&Z is geen betrokken partij bij dit project.

Klacht was **onontvankelijk**.

3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2010

Het aantal klachten is in vergelijking met 2009 gestegen van 50 naar 59 klachten. De burger wordt steeds mondiger en gaat veel sneller over tot het indienen van een klacht. Ook het medium email maakt het gemakkelijker om snel een klacht in te dienen.

Wat betreft het aantal onontvankelijke klachten, is er een stijging (6) in vergelijking met 2009 (3). 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.

Het aantal ongegronde klachten is stabiel gebleven (29%) ten opzichte van 2009 (30%).

Ook qua inhoud van de klachten kan besloten worden dat er geen opmerkelijke veranderingen waar te nemen zijn ten opzichte van vorige jaren.

De klachten zijn zeer specifiek inhoudelijk en lokaal verbonden. Het aantal klachten is echter te gering om eventuele structurele tekorten aan het licht te brengen.

Globaal kan worden geconcludeerd dat het klachtenbeeld voor 2010 gunstig was en dat er geen opmerkelijke veranderingen zijn ten opzichte van het verleden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

In de mate van het mogelijke werd rekening gehouden met de klachten van fietsers over gevaarlijke plaatsen. Deze plaatsen werden dan zo snel mogelijk verbeterd om de veiligheid van de gebruikers te verhogen.

Aan de leidinggevenden van de afdeling Zeekanaal is een nota geschreven met de instructie om niet alleen tijdens de voorbereiding van de werken aandacht te besteden aan een goede externe communicatie maar om dit ook door te zetten tijdens de werken zelf zodat de burger erop kan vertrouwen dat de informatie steeds duidelijk, correct en vooral actueel is.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

De procedure van de klachtenbehandeling is niet gewijzigd in 2010.

De enige verandering die is doorgevoerd, is dat een algemeen emailadres opgericht is voor klachten, nl. ombudsdienst@wenz.be.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Agentschap Inspectie RWO

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	122

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	102 klachten
	meer dan 45 dagen:	19 klachten
	gemiddelde:	27 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	28
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	24
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

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

Aantal ontvankelijke klachten:	94
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	18
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	70

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	19
	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:	14
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3
Andere:	3

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	93
	mail:	28
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	100
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	12
	via georganiseerd middenveld:	4
	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.

Inhoud klachten	Totaal	Onontvankelijk	Gegrontheid			Oplossing			Ombudsnormen						
			Gegronde	Ongegronde	Deels gegronde	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	Niet correcte beslissing	Te lange behandeltermijn	Ontoereikende informatie	Onvoldoende bereikbaar	Onheusere bejegening	Andere	
Administratieve werking en beheer	6	1	1	4		1			1						
Betwisting koopwoning	1	1	0	0											
Bouwinspectie	9		0	3	6	1				2					3
Domiciliefraude	5	0	0	5											
Herstellingen	4	1	1	2		1			1						
Huurlasten	2	0	0	2											
Huuropzeg	3	1	1	1		1			1						
Huurprijs	6	2	2	2		2			1						1
Leefbaarheid	4	1	1	2		1			1						
Mutatie	5	0	1	4		1			1						
Renovatie	2	1	0	1											
Schrapping als kandidaat-huurder	12	2	3	7		3			3						
Toewijzing van huurwoningen	19	1	3	15		3			3						
Veiligheid	3	1	1	1		1									1
Verwarming	2	0	0	2											
Vochtproblemen	5	1	2	2		2			1	1					
Waarborg	1	0	0	1											
Wachttijd inhuurneming	2	0	0	2											
Woningaanvraag	28	14	1	13		1									1
Inschrijving aankoop sociale kavels	3	1	1	1		1			1						

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De afdeling Toezicht behandelt vooral klachten die betrekking hebben op de werking van de diverse sociale woonactoren. Slechts uitzonderlijk heeft een klacht betrekking op de werking van de afdeling Toezicht zelf.

Het aantal klachten is in 2010 met zo'n 42% toegenomen in vergelijking met een jaar eerder. Dit is wellicht te wijten aan een groeiende zichtbaarheid van de afdeling bij het zeer brede publiek van huurders en kandidaat-huurders.

Veel klachten werden onontvankelijk verklaard omdat manifest bleek dat de klager de klacht niet in eerste instantie aan de lokale woonactor had overgemaakt. Bij twijfel werd de klacht, in het kader van klantvriendelijkheid, sneller dan in het verleden toch onderzocht. Dit verklaart waarom er in 2010 procentueel gezien opvallend meer klachten onvankelijk werden verklaard dan in de voorgaande jaren.

Gezien de stijging van het totale aantal klachten en van het percentage dat onvankelijk werd verklaard, nam ook de werklast van onze klachtenbehandelaars enorm toe, met als gevolg een lichte stijging van het aantal klachten dat buiten de wettelijke termijn van 45 dagen werd afgehandeld.

Een groot aantal klachten heeft betrekking op de lange wachttijden voor een sociale woning, waarbij gevraagd wordt om de klager snel een woning toe te wijzen. Aangezien de afdeling Toezicht uiteraard niet tussenkomt bij toewijzingen, werden deze klachten onontvankelijk verklaard, tenzij er mogelijk fouten werden gemaakt door de woonactoren bij de toewijzingen. Ook klachten omtrent schrapping uit het register en omtrent de kwaliteit van sociale huurwoningen kwamen meer dan gemiddeld voor.

De afdeling Inspectie ontvangt hoofdzakelijk klachten via de Vlaamse Ombudsdienst aangaande stedenbouwkundige overtredingen. Een aantal klachten waren gericht op de uitvoering van oude vonnissen, waarbij de Vlaamse Ombudsdienst deze stevast als deels gegrond kwalificeert. Zoals eerder oordeelde de Vlaamse Ombudsdienst immers dat het Agentschap niet kan worden verweten alsnog aan te dringen op de uitvoering van een rechterlijk bevel, maar daarmee wel onredelijk lang heeft gewacht (Jaarverslag Vlaams Ombudsman 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?

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.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Departement RWO

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Er zijn slechts twee klachten behandeld als eerstelijnsklacht, ontvangen via de ombudsdienst. De eerste vraag werd ongegrond beoordeeld omdat de vraag niet eerder gesteld werd. De klacht werd aangegrepen om de gevraagde informatie te verschaffen. Deze behandeling is niet anders dan bij een andere informatievraag.

De tweede klacht werd ongegrond verklaard omdat de klacht sloeg op de weigering om tussen te komen in een procedure maar het departement eerst een onderzoek moet uitvoeren naar al dan niet tussenkomen in de procedure. Uiteindelijk heeft het departement beslist hierin tussen 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Ruimte en Erfgoed

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	27.9

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	3
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	1

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	8
	mail:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Binnen Ruimte en Erfgoed zijn er drie grote werkvelden waarbinnen de klachten zich voornamelijk situeren. Het betreft Ruimtelijke Ordening, Onroerend Erfgoed en Leegstaand.

- Klachten aangaande Ruimtelijk Ordening (6 klachten)

In totaal werden 6 klachten ingediend die betrekking hadden op Ruimtelijke Ordening. 4 Klachten werden als ongegrond gecatalogeerd, twee klachten als (deels) gegrond.

Wat de twee (deels) gegronde klachten betreft kan verwezen worden naar een ontoereikende informatieverstrekking en een oncorrecte bejegening t.a.v. de klachtindiener. In het eerste geval betrof het een klacht aangaande de toepassing van de nieuwe codex Ruimtelijke Ordening die pas na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst correct werd opgelost (door het aanleveren van informatie), in het tweede geval betrof het een onheuse bejegening van een persoon middels een antwoord op een vraag gesteld via het infoloket.

- Klachten aangaande Onroerend Erfgoed (4 klachten)

Bij klachten aangaande onroerend erfgoed werden drie klachten als (deels) gegrond gekwalificeerd. Twee klachten worden gekoppeld aan een “te lange behandeltermijn”. In een eerste geval werd er goedkeuring verleent tot het uitbetalen van een premie maar bleef de daadwerkelijk uitbetaling op zich wachten. Uit onderzoek bleek dat dit te wijten was aan de koppeling die vereist was tussen het domiciliërsadres van de rekeninghouder en het rijksregister gekoppeld aan deze aanvraag. Een tweede klacht had te maken met een aanvraag gedaan bij OE voor schilderwerken in brasserie + aanvraag subsidies.

Een derde klacht wordt gecatalogeerd onder de noemer “andere”. In casu betrof het een klacht aangaande de situatie waarin een monument zich bevond. (verval) De klager stelde dat het ongehoord was dat een dergelijk monument een dergelijke staat van verval kende. Diensten van Inspectie werden verwittigd en procedure voor de rechtbank is een feit.

- Klachten aangaande Leegstand (1 klacht)

Werd gekwalificeerd als een deels gegronde klacht. In casu betrof het de registratie op de lijst van leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten terwijl het een beschermd monument betreft en beschermde monumenten niet kunnen worden geregistreerd. In die zin werd de klacht dan ook als gegrond beschouwd maar toch moet worden aangestipt dat in deze de desbetreffende persoon nooit de interne beroepsprocedure (die duidelijk wordt voorzien) heeft gehanteerd om op die manier op een eenvoudige wijze deze ingediende klacht te kunnen voorkomen.

- Restcategorie (1)

Tot slot werd er 1 klacht ingediend aangaande de functionering van een erfgoedconsulent in de omgang met externen.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het is opvallend dat het aantal klachten ook dit jaar bijzonder laag ligt. De Vlaamse Ombudsdienst signaleerde dit reeds in het verleden en maakte bij dit gegeven dan ook reeds vroeger bedenkingen.

Met een totaal van 12 klachten is er zelf sprake van meer dan een halvering van het aantal klachten. Door de

klachtencoördinator werd alvast uitleg gevraagd aan de verschillende klachtenbehandelaars in de buitendienst en werd gevraagd of er een aanwijsbare reden is die deze significante daling verklaart. Zo werd gevraagd of de registratie correct verloopt en of de procedure inzake klachtenregistratie nog voldoende is gekend.

Ruimte en Erfgoed benadrukt wel dat er reeds vele initiatieven zijn genomen die de klachtenstroom ongetwijfeld inperken en dat reeds in een vroege fase van sluimerend ongenoegen oplossingen worden gezocht. Een buitendienst merkte alvast op dat het aantal klachten dat via de Vlaamse Ombudsdienst werd verstuurd eveneens aanzienlijk lager lag dan voorgaande jaren wat het verschil in ontvangen klachten gedeeltelijk kan verklaren.

Toch kan (moet) de vraag gesteld worden of alle klachten wel degelijk worden geregistreerd en moet een doelstelling voor 2011 zijn om de klachtenbehandeling opnieuw onder de aandacht te brengen. (zie verder)

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Samen met dit rapport werd een interne nota opgemaakt, gericht aan de afdelingshoofden en klachtenbehandelaars in de buitendienst. Op die manier benadrukt Ruimte en Erfgoed het belang van een deugdelijke registratie en klachtenbehandeling. In de nota worden de basisprincipes van klachtenbehandeling (en openbaarheid van bestuur) nogmaals weergegeven en wordt gevraagd de bestaande registratiesystemen consequent te gebruiken en naar volledigheid in te vullen. De bestaande klachtenregistratie mag zich niet beperken tot het louter registreren van klachten maar moet ook nagaan in welke mate de behandeling van deze klachten er toe kan bijdragen dat toekomstige, gelijkaardige gebeurtenissen, proactief kan gewerkt worden.

Ruimte en Erfgoed beschikt over een tool die er in beginsel toe moet leiden dat al deze acties eenvoudig uit een database kunnen worden gedestilleerd. Het is zaak deze correct en volledig in te vullen. Bovenvermelde nota zal dit nogmaals benadrukken.

De nota dient eerst te worden gevalideerd op het managementteam vooraleer deze kan worden verspreid.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **RUIMTE EN ERFGOED – Afdeling Oost-Vlaanderen**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	36
	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:	1
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

KL/2010/001 – klacht t.a.v. een erfgoedconsulent wegens vermeende onrechtmatige beschuldigingen en uitspraken + oproep voor het optreden tegen de verwaarlozing van de gebouwen van de als monument beschermde hoeve. Aan de burger is de historiek van het dossier volledig uiteengezet en de misverstanden rechtgezet, vnl. i.v.m. de misleiding wie de eigenaar is van het beschermde gebouw en dus verantwoordelijk is voor de uit te voeren werken. Inspectie RWO werd ingelicht en er werden vaststellingen ter plaatse gedaan van de overtredingen en verwaarlozing van de schuur en er werd proces-verbaal opgesteld. In het belang van het beschermd erfgoed werd dan ook actie ondernomen om de noodzakelijke werken aan het gebouw 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?

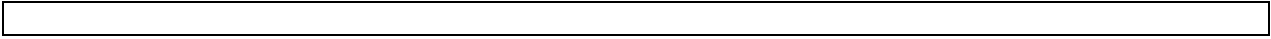
Aangezien wij weinig klachten ontvingen, stel ik vast dat de dossiers goed worden opgevolgd, de afhandelingstermijnen worden gerespecteerd en de dienstverlening correct gebeurt.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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



Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

KLACHTENJAARRAPPORT 2010

Wonen-Vlaanderen

1. De klachten in cijfers

	Aantal	
Totaal aantal klachten	198	100%

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord	0-45 dagen	107 klachten	54%
	meer dan 45 dagen	91 klachten	46%
	Gemiddelde antwoordtijd	68 dagen	
		198 klachten	100%

Aantal onontvankelijke klachten (% tegenover het totale klachtenaantal)	21	10,5%
---	----	-------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid (% op het totaal klachtenaantal)	Al eerder klacht ingediend	7	3,5%
	Meer dan een jaar voor indiening	–	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2	1,0%
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	–	–
	Kennelijk ongegrond	–	–
	Geen belang	–	–
	Anoniem	–	–
	Beleid en regelgeving	11	5,5%
	Geen Vlaamse overheid	1	0,5%
	Interne personeelsaangelegenheden	–	–

		21	10,5%
--	--	----	-------

Aantal ontvankelijke klachten (% op het totale klachtenaantal)	177	89%
---	-----	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	106	60%
	ongegrond	71	40%
		177	100%

Aantal gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	97	92%
	onopgelost	9	8%
		106	100%

Volledige lijst		
Ombudsnormen	Aantal	
Overeenstemming met het recht	12	11%
Afdoende motivering	1	1%
Gelijkheid en onpartijdigheid	–	–
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	9	8%
Redelijkheid en evenredigheid	15	14%
Correcte bejegening	2	2%
Actieve dienstverlening	4	4%
Deugdelijke correspondentie	10	10%
Vlotte bereikbaarheid	3	3%
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	–	–
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	13	12%
Redelijke behandeltermijn	37	35%
Efficiënte coördinatie	–	–
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	–	–
	106	100%

Aantal klachten volgens de drager	brief	65	33%
	mail	111	56%
	telefoon	20	10%
	fax	1	0,5%
	bezoek	1	0,5%
		198	100%

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger	88	45%
	via kabinet	46	23%
	via Vlaamse ombudsdienst	54	27%
	via georganiseerd	10	5%
	andere kanalen	–	–
		198	100%

2. De klachten naar inhoud

De tabel hierna geeft – in afnemende orde van belangrijkheid - een uitsplitsing van ALLE ontvangen klachten over de onderscheiden stelsels:

RENO (*)	133	67%
HS (*)	36	18%
VAP (*)	16	8%
REST (**)	13	7%
	198	100%

(*) renovatiepreie (RENO), huursubsidie (HS) en verbeterings-/aanpassingspremie (VAP).

(**) kwaliteitsbewaking (KWB), mijnwerkersleningen (MWL) en verzekering gewaarborgd wonen (VGW).

In de tabellen hieronder wordt diezelfde klachtenopsplitsing nogmaals bekeken in relatie tot de volgende elementen:

- de (on)ontvankelijkheid
- de (on)gegrondheid
- de oplossing (of het gebrek hieraan)
- de geschonden ombudsnormen

GRONDEN VAN ONONTVANKELIJKHEID	RENO	HS	VAP	REST	TOTAAL
Beleid en regelgeving	10	-	1	-	11
Al eerder klacht	7	-	-	-	7
Nog geen beroep	2	-	-	-	2
Geen Vlaamse Overheid	1	-	-	-	1
	20	0	1	0	21

Na aftrek van de 21 ONONTVANKELIJKE klachten, zijnde 11% op het totaal van 198, resten er nog 177 ONTVANKELIJKE klachten:

ONTVANKELIJKE KLACHTEN			
	ONGEGROND	GEGROND	TOTAAL
RENO	45	68	113
HS	13	23	36
VAP	3	12	15
REST	10	3	13
	(40%) 71	(60%) 106	(100%) 177

Voor de 106 gegronde klachten kon in 97 gevallen (92%) een oplossing gevonden worden:

OPGELOST		
GEGROND	JA	NEE
RENO 68	59	9
HS 23	23	0
VAP 12	12	0
REST 3	3	0
106	97	9
	92%	8%

De dossiers met een onredelijke behandeltermijn, (zie ook rubriek 3 hierna), die uiteindelijk met een betaling konden afgerond worden, kregen hoe dan ook de kwalificatie “opgelost.”

De hierna volgende tabel geeft voor de 106 gegronde klachten en voor de onderscheiden sectoren een overzicht van de geschonden normen:

	GESCHONDEN NORMEN	%	TOTAAL	RENO	HS	VAP	REST
1	Redelijke behandeltermijn	35%	37	34	2	1	-
2	Redelijkheid en evenredigheid	14%	15	6	7	2	-
3	Goede uitvoeringspraktijk	12%	13	5	4	3	1
4	Overeenstemming met het recht	11%	12	6	4	2	-
5	Deugdelijke correspondentie	9,5%	10	4	4	2	-
6	Rechtszekerheid	8,5%	9	8	1	-	-
7	Actieve dienstverlening	4%	4	-	-	2	2
8	Vlotte bereikbaarheid	3%	3	3	-	-	-
9	Correcte bejegening	2%	2	1	1	-	-
10	Afdoende motivering	1%	1	1	-	-	-
		100%	106	68	23	12	3

3. Klachtenbeeld 2010

De afgebeelde tabellen spreken in beginsel voor zich.

Dit belet ons evenwel niet om in het bijzonder bij 3 tabellen uit de vorige rubriek toch even stil te staan.

Blijkens de eerste tabel situeert het merendeel van de klachten zich bij de RENO. Op zich is dit geenszins verwonderlijk, rekening houdend met de toevloed van aanvragen in die sector (zie ook hierna).

Blijkens de voorlaatste tabel scoort Wonen-Vlaanderen vrij goed qua oplossingsratio, niet in het minst om reden dat elke klacht "au serieux" genomen wordt en er bij Wonen-Vlaanderen een welwillende bereidheid is om de klager tegemoet te treden in zijn verzuchtingen, voor zover uiteraard de grenzen van de regelgeving niet overschreden worden.

Uit de herziening van weigeringsbeslissingen mag evenwel niet automatisch besloten worden dat de administratie aanvankelijk telkens in de fout was gegaan.

De meeste weigeringsbeslissingen bleken immers in eerste orde volkomen terecht te zijn op basis van de oorspronkelijk in het dossier aanwezige standaardinfo. Supplementaire verduidelijkingen onder de vorm van bijkomende uitleg en/of documenten – op vraag van het agentschap in het kader van het klachtenonderzoek – maakten vaak nadien een ombuiging naar een positieve beslissing mogelijk.

In 3 van de 4 sectoren is voor alle gevallen een oplossing gevonden.

Enkel bij de RENO bleven 9 bundels onopgelost en verkeerde Wonen-Vlaanderen echt in de onmogelijkheid om tot een oplossing te komen:

- ook nog in 2010 bleek de vrij korte periode voor de inwerkingtreding van het BVR van 23.10.2009 bij 8 aanvragers nog niet verteerd te zijn en diende hun aanvraag noodgedwongen volgens de huidige striktere bepalingen te worden afgehandeld;
- in één geval bleek de aanvraag om een verkeerde reden (het ontbreken van het registratienummer) te zijn geweigerd; de terecht herziening van die oorspronkelijke weigering na voorlegging van het bewijs van registratie mocht evenwel niet baten, aangezien het uitgevoerde werk zelf, met name een traprenovatie, niet betoelaagbaar was.

Blijkens de laatste tabel in rubriek 2 is de redelijke behandeltermijn de vaakst geschonden ombudsnorm: 37 maal

Globaal ontvingen wij 54 klachten in dat verband : 51 RENO + 2 VAP + 1 HS.

Zeventien ervan kregen de kwalificatie ongegrond, om reden dat de betaling toch binnen de 8 maanden (M) plaats vond: 54-17=37.

Rekening houdend met onze reglementaire verplichtingen beschouwen wij een periode tot 8 M tussen de aanvraag en betaalmaand als normaal: ontvangsmelding binnen 1M; beslissing binnen de 3M (na volledigheid); uitbetaling binnen de 4M.

Bij 37 klachten is er een daadwerkelijke termijnoverschrijding. Een schematische weergave van de terecht aangeklaagde termijnoverschrijdingen resulteert in de volgende tabel:

	BEHANDELTERMIJN IN M											
	-en=8M	9M	10M	11M	12M	13M	14M	15M	16M	17M	18M	
RENO	17	9	8	8	2	4	2	1	-	-	-	51
HS	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
VAP	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
	17	10	8	8	3	4	2	1	-	-	1	54

Voor 36 klachtendossiers liet de betaling al te lang op zich wachten en situeerde de vereffening zich tussen de 9 en 15M. De gemiddelde afhandeldingsduur bedroeg 10,5 M, zonder rekening te houden met één HS-uitschieter van 18M, waar de aanvrager “het slachtoffer” was van een wel zeer ongelukkige samenloop van omstandigheden, inzonderheid een combinatie van informaticatechnische perikelen en een permanentieproblematiek bij de instanties, die op de belatingsprocedure toezien.

4 - 5. Concrete realisaties en klachtenbehandelingsprocedure

In 2010 is een geïnformatiseerde klachtenbehandelingsprocedure ontwikkeld, waarbij onder meer alle documenten, gerelateerd tot elke klacht, worden ingescand. De configuratie van selectie- en vrije invoervelden sluit rechtstreeks aan bij de rubrieken van het jaarlijks op te maken verslag, waardoor dit instrument niet alleen bijdraagt tot een meer rationeel klachtenbeheer, maar ook tot een meer accurate rapportering.

6. Besluit

Een vergelijking van de gegronde klachtentotalen met het aantal ingediende bundels leert ons dat de klachtenpercentages zich overal onder de 1% situeren:

2010	Ingediende aanvragen	Gegronde klachten	%
RENO	22.033	68	0,31%
HS	5.611	23	0,41%
VAP	14.555	12	0,08%
REST	(*) 10.735	(**) 3	0,03%
TOTAAL	52.934	106	0,20%

(*) KWB: 3.433 (aantal ingestelde onderzoeken)

MWL: 0 (opgeheven reglementering, met afhandeling van de “oude” lopende aanvragen)

VGW: 7.302

10.735

(**) Deze 3 gegronde klachten situeren zich in de sector KWB

Ook in 2011 blijft de voorkoming van klachten één van de prioritaire bekommernissen van het agentschap. Voor de klachten, die zich toch voordoen, zullen wij een inkorting van de antwoordtijd betrachten..

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	62

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	61
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	4

Aantal onontvankelijke klachten:	48
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	43
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	4
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	2
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
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:	21
	mail:	34
	telefoon:	5
	fax:	2
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	60
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

De klachten die de werking van de VMSW zelf betroffen en die dus ontvankelijk waren gingen over:

- bijzondere sociale leningen (6, waarvan 4 gegrond en opgelost)
- infrastructuur sociale woonwijken (1 gegrond en opgelost)
- overheidsopdrachten (1 ongegrond)
- vertaling webstek (1 ongegrond)
- gedrag ambtenaar (1 gegrond en opgelost)
- huurwaarborg (1 ongegrond)
- regelgeving (1 ongegrond)

3. Klachtenbeeld 2010

De meeste klachten die de VMSW ontving waren niet ontvankelijk omdat ze de werking van sociale huisvestingsmaatschappijen betroffen. De VMSW is daarvoor niet bevoegd. Dit werd direct gemeld aan de klagers en zij werden meteen ook op het juiste pad gewezen. Uit dit gegeven blijkt – voor zover nog nodig – dat het voor vele burgers niet evident is hun weg te vinden in het Vlaamse overheidskluwen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Het klachtenbeheer heeft ertoe geleid dat de VMSW haar interne procedure aangaande het verstrekken van bijzondere sociale leningen op twee punten heeft aangepast: inzake domiciliëring en inzake de controle van de eigendomsvoorwaarde in geval van verwerving via openbare verkoop.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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](#)

Klachtenbehandeling 2010

2. Met betrekking tot de inhoud van de klachten:

15 klachten waren van technische aard (hoofdzakelijk te lange uitvoeringstermijn volgens de klager)

9 klachten hadden een sociaal karakter (tussen huurders onderling of betrekking hebbende op de woonomgeving).

16 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 2010 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. Ook andere zorginstellingen (psychiatrie) worden mogelijks ingeschakeld in het begeleidingsproces van sommige huurders.

Administratieve klachten gingen bijna uitsluitend over de nieuwe huurberekening anno 2010, het vervolg van het ingezette nieuwe huurbesluit. In 2010 werden ook de huurlasten 2008 afgerekend. De vertraging die hierin werd opgelopen is grotendeels te wijten aan de software-ontwikkelingen die hiervoor nodig waren. Hierop kwamen vele vragen om bijkomende inlichtingen die systematisch in de klachtenprocedure werden opgenomen. Ook in 2010 gaan de (referentie)huren in verschillende complexen nog in stijgende lijn, conform de ministeriele bepalingen. Voor andere complexen zijn er verlagingen. Daarnaast werd ook de afrekening huurlasten 2009 nog afgerond in 2010. Ook hier kwamen een aantal vragen om bijkomende inlichtingen.

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. Voor sommige complexen staat de renovatie gepland, hierdoor kunnen bepaalde (niet dringende) herstellingen opgenomen worden in het renovatiedossier wat mogelijks aanleiding geeft tot klachten van huurders. Wij proberen de zittende huurders hiervan zoveel als mogelijk in te lichten.

Bij administratieve aangelegenheden de klager zoveel mogelijk op voorhand (waar mogelijk) informeren en begeleiden.

Ir. R. De Bock
Directeur
ABC cvba
Reinaartlaan 8
2050 Antwerpen.
03/01/2011.

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **ABC**

Totaal aantal klachten:		40
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	40
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	8.45

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

Aantal ontvankelijke klachten:		39
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	16
	ongegrond:	17
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	22
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	4

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	39
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	37
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	3

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Andere

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

Huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	11
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	14
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	3

Huurdersbond

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Kandidaat

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Ombudsdienst Stad

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	3

<p>Vragenlijst voor het verslag 2010</p> <p>over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM</p>

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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vlaamse Ombudsdienst

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

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

**Bouwmaatschappij De Noorderkempem cvba, Leopoldstraat 63/1,
2330 Merksplas.**

Sociale huisvesting

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

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:	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:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	
	ongegrond:	3

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

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

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

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- gegronde klachten: 5 waarvan 4 laattijdige herstelling en 1 laattijdige terugbetaling waarborg
- opgeloste (gegronde klachten): 2 herstelling / 2 nog uit te voeren

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De maatschappij beschikt niet over een eigen hersteldienst. Opdrachten worden uitbesteed aan diverse dienstenleveranciers (aannemers). Een gebrek aan stipte uitvoering door voormelde dienstverleners leidt tot 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?

Constante bezorgdheid dat een snel gevolg gegeven wordt aan de gesignaleerde 'mankementen'. Concreet betekent dit de externe dienstenleverancier consequent opvolgen en aanmanen tot stipte uitvoering van de opdracht.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Bouwmaatschappij van Temse Mariadal 1 9140 Temse

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

K1: probleem betaling/gegrond/opgelost/factuur ten laste van de huurder

K2: probleem onderverhuur garage/gegrond/opgelost/garage ontruimd en sleutels afgegeven

K3: vochtproblemen/gegrond/deels opgelost/condensatieproblemen in gans de appartementsblok

K4: probleem burenhinder/gegrond/opgelost/lawaai, muziek, spelende kinderen

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Op iedere klacht werd direct gereageerd.

Klacht 1: de huurder heeft zelf een firma gecontacteerd voor een verstopping op te lossen zonder voorafgaandelijk contact op te nemen met de Bouwmaatschappij. Deze kosten zijn altijd ten laste van de huurder. Dit wordt vermeld in het reglement m.b.t. onderhoud- en herstellingswerken.

Klacht 2: De huurder van een garage onderverhuurde al jaren zijn garage. De Bouwmaatschappij is hier op uit gekomen en heeft de huuropzeg betekend.

Klacht 3: Condensatieproblemen, deels te wijten aan het gebouw, deels aan de huurder zelf. In de loop van februari 2011 wordt het glas vervangen en verluchttingsroosters geplaatst. De zaak is dus nog lopende

Klacht 4: Burenruzie, moeilijk op te lossen, met periodes, vooral in de zomer spelen de kinderen buiten .

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

Brugse Maatschappij voor Huisvesting CVBA – Sint-Pietersnoordstraat 42 - 8000 - Brugge

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	31

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:	11
--------------------------------	----

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

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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere: technische klachten	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:	0

	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Bijna alle gegronde & deels gegronde klachten hebben allen te maken met technische problemen in de woningen van de huurders.

Eén klacht betrof burenpromatatiek en is een zeer oud zeer : deze klacht werd naar ons gestuurd via de Vlaamse Ombudsdienst en werd uiteindelijk als onontvankelijke beoordeeld.

3. Klachtenbeeld 2010

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het betreft hoofdzakelijk technische klachten van diverse aard. Voornamelijk technische mankementen in de woning, vragen tot renovatie en vochtproblemen (vaak te wijten aan de bewoningswijze) behoren tot de geformuleerde klachten.

Eén recente klacht (oktober 2010) betreft vochtproblemen. Deze klacht is momenteel nog niet opgelost, de aannemer werd aangemaand dringend langs te gaan om problematiek te bekijken en verslag uit te brengen. Ondertussen hebben huurders een mutatie aangevraagd en zullen wellicht binnenkort een andere woning toegewezen krijgen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

De gegronde & deels gegronde klachten werden allen technisch aangepakt.

Ondertussen wordt sinds begin 2010 gewerkt met een centraal meldpunt waar technische meldingen genoteerd worden en waar het mogelijk is de geformuleerde meldingen op te volgen tot ze opgelost zijn. Dit wordt door alle betrokken partijen (huurders & personeel) als zeer positief ervaren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Ongewijzigd in 2010.

Suggesties?

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

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CV CORDIUM Gouverneur Roppesingel 133
3500 HASSELT

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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:	
	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:	één
	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 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De klacht die we ontvingen vanwege een kandidaat huurder was ten onrechte. Mondeling werd de te volgen procedure verscheidene malen aan de betrokkene uitgelegd. Bij schrijven van 20.04.2010 werd onze werkwijze in dit dossier per brief overgemaakt aan uw 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?

De verzoeken tot het uitvoeren van herstellingswerken worden zoals meermaals gecommuniceerd met onze huurders steeds persoonlijk of telefonisch doorgegeven aan onze technische dienst zodat onmiddellijk met de huurder een afspraak kan gemaakt worden wanneer de herstelling wordt uitgevoerd, ofwel door onze technische dienst of een aannemer aangeduid door de vennootschap. Uit een bevraging bij de huurders blijkt dat deze werkwijze als zeer positief wordt ervaren dit gezien de duidelijke afspraken.

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 naargelang de ouderdom van de woning een kleine renovatie of een grondige renovatie zal plaatshebben alvorens deze woning te laten betrekken door een volgende huurder.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2010 is zowel de technische dienst als de dienst wijk- en bewonerszaken begonnen met een schriftelijke bevraging bij zowel de vertrekkende als de nieuwe huurder om naar de tevredenheid bij de betrokkenen te peilen omtrent de behandeling en de dienstverlening door ons personeel. Dit met het oog om de sterke en zwakke punten in onze dienstverlening te achterhalen en alzo bij te sturen waar nodig.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: C.V. Voor Huisvesting – gewest Aalst – Kanunnik Colinetstraat 15/4

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	x
	meer dan 45 dagen:	
	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:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	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:	1
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:	5
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 omtrent huurprijsberekening

1 ongegronde klacht omtrent schrapping uit het register der kandidaat huurders

4 gegronde klachten omtrent herstelling waarvan 2 opgelost en 2 deels opgelost

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De gegronde klachten gingen voornamelijk over herstelling → afhandeling door sommige aannemers beter opvolgen.

Klachten worden soms te éénzijdig bekeken.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Procedure gestart voor het plaatsen van nieuwe ramen en deuren (wordt per wijk geëvalueerd).

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Geen aanpassingen.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: DE ARK nv so

(voorheen: TURNHOUTSE MAATSCHAPPIJ VOOR DE HUISVESTING EN KLEINE LANDEIGENDOM)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	43

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

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

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

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:	3

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

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	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 ongegrond, 'toepassing regelgeving'
- 2 deels gegrond, opgelost, 'leefbaarheid'
- 1 gegrond, opgelost, 'gebouwde en herstellingen'

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Algemeen wordt vastgesteld dat het niet begrijpen van complexe en voortdurende wijzigende 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. Het werken aan een gerichte, transparante en vooral goed getimede communicatie is actiepunt voor het komende werkjaar. Daarnaast stellen wij algemeen vast dat burgers steeds minder verdraagzaam worden naar hun omgeving. Bovendien leveren zij steeds minder zelf inspanningen om aan het samenleven met burens te werken en rekenen zij vaker op 'officiële instanties' om oplossingen voor hun samenlevingsproblemen af te dwingen, uiteraard in hun eigen voordeel. De verwachtingen van de burgers (en van de Vlaamse Ombudsdienst) ten aanzien van de 'greep' die een SHM zou kunnen hebben op haar individuele huurders om hen te dwingen op een bepaalde manier te leven (zijn) of samen te leven, ervaren wij vaak als zijnde in strijd met onze brede maatschappelijke verantwoordelijkheid; wij zullen blijven weigeren om op een repressieve manier naar individuen toe te stappen enkel op basis van het verhaal van één partij en zullen blijven werken aan leefbaarheid voor allen op basis van waarden als 'rechtvaardigheid, integriteit en respect' en met het sterker maken van personen en gezinnen en het creëren van kansen als finale doelstelling.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Ten gevolge van concrete en gegronde klachten (van 2007 en 2008) aangaande het patrimonium, werd in 2009 beslist te kiezen voor structurele oplossingen voor de verbetering van de woningen (installatie CV in alle woningen, versneld vervangen buitenschrijnwerk, aanpassen schouwen). Daar ging enige tijd mee gemoeid, maar investeren in lange termijnoplossingen voor de collectiviteit van onze huurders moet primeren boven tijdrovende en naar cliëntelisme neigende, individuele oplossingen ad hoc. In 2010 zijn heel wat van die dossiers ook effectief in uitvoering gegaan en ook in 2011 zal in meerdere buurten worden gestart. Ook het op peil brengen van de energetische performantie van de woningen en het aanpassen van de elektrische installaties worden daarbij prioritair behandeld. Nochtans ontslaat dat ons niet van de plicht oog te hebben voor het welbevinden van individuen en hun gezin en dus waar echt nodig adequaat onderhoud of herstellingen uit te voeren.

Daarnaast blijft het een continue uitdaging om meer en beter te communiceren, begrijpelijke informatie te verstrekken en vragen snel en adequaat te beantwoorden. Alle (letterlijk) processen en procedures die in onze organisatie worden afgewikkeld, worden in 2011 zeer kritisch herbekeken met alle betrokken medewerkers. Daarbij wordt vooral vertrokken van de vraag of de klant in die processen wel centraal wordt gesteld. Klantgerichtheid moet nog meer een vertrekpunt worden voor alle medewerkers bij alles wat ze binnen de organisatie doen. Ook de procedure van de klachtenbehandeling zal in 2011 kritisch worden bekeken en herschreven.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DE GELUKKIGE HAARD

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	268

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

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	33
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	10
	Geen belang:	5
	Anoniem:	7
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	213
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	120
	deels gegrond:	49
	ongegrond:	44

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	131
	deels opgelost:	74
	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:	8
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

*bovenstaande cijfers op basis van sociale dienst binnen De Gelukkige Haard. Totaal klachten 268. Dit is een totaal op basis van klachten van sociale aard. (burenoverlast, pesterijen, overlast huisdieren, nachtlawaai etc...) Voor alle duidelijkheid, dit zijn dus klachten van huurders over huurders, niet van huurders tegen De Gelukkige Haard

*wij merken op dat het totaal met 33 stijgt door terugkerende klagers die meermaals over hetzelfde feit klagen. Wij hebben 5 klachten onder geen belang genoteerd. Dit ging ondermeer om overlast tijdens de dag door spelende kinderen... Voor ons tevens kennelijk ongegrond.

*wij merken tevens een relatie op tussen gegronde en opgeloste zaken, met de nodige nuance, maar toch. Wij hebben de indruk dat hoe gegronder de klacht, hoe makkelijker men haast tot een oplossing komt. Gegronde klachten zijn duidelijk. Het is makkelijker om diegene die 'in fout' is op zijn fouten te wijzen. Bij de deels gegronde klachten wordt dit al wat moeilijker. Er is per slot van rekening nooit expliciet sprake van de goede buur en de slechte buur. Ieder heeft een aandeel in een burenruzie. De een al wat explicieter dan de andere. De achtal onopgeloste klachten gaan over aanhoudende burenruzies waarbij een tussenkomst van een vrederechter, of een verhuis aangewezen is. De onopgeloste klachten categoriseren wij dan ook onder 'een te lange behandeltermijn aangezien dit blijft aanslepen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Wij gebruiken op de sociale dienst uw ombudsnormen in de omgang met ons cliënteel.

Sociale dienst De Gelukkige Haard



De Gelukkige Haard wil met de sociale dienst het welzijn van al haar huurders garanderen. De sociale dienst interenieert bij individuele sociale problematieken en onderlinge conflicten tussen huurders. Een maatschappelijk werker zal een neutrale

bemiddeling opstarten tussen de betrokken partijen en een gerichte oplossing beogen voor het conflict of het individuele probleem. Indien nodig zal een samenwerking met of doorverwijzing naar andere hulpverleningsinstanties voorgesteld 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](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: 4140 De Gentse Haard c.v.b.a.

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:	5

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	16
---------------------------------------	----

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	2

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

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

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

* Een klacht kan bij verschillende ombudsnormen onderverdeeld worden.

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:	15
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	5

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Geen antwoord / geen gehoor:

Ongegrond: 1
Gegrond: 2
Opgelost: 2

Afwerking en herstelling woning:

Gegrond: 1
Opgelost: 1

Renovatie verwarming:

Ongegrond: 1
Gegrond: 5
Opgelost: 4
Deels opgelost: 1

Betwisting berekening (huurlasten of herstelling):

Gegrond: 1
Opgelost: 1
Deels gegrond: 1
Niet opgelost: 1

Mutatie:

Deels gegrond: 1
Niet opgelost: 1

Toewijzing woning:

Ongegrond: 1

Klacht technische aard:

Gegrond: 2
Opgelost: 2

Overeenstemming met het recht: 2

Ongegrond: 1
Deels gegrond: 1

Deugdelijke correspondentie: 3

Gegrond: 3

Afdoende motivering: 4

Gegrond: 4

Vlotte bereikbaarheid: 1

Deels gegrond: 1

Gelijkheid en onpartijdigheid: 0

Doeltreffende algemene bereikbaarheid: 0

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: 0

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 0

Redelijkheid en evenredigheid: 3

Gegrond: 3

Redelijke behandeltermijn: 3

Deels gegrond: 1

Correcte bejegening: 2

Gegrond: 2

Gegrond: 2

Efficiënte coördinatie: 0

Actieve dienstverlening: 1

Gegrond: 1

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 2010

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

In vergelijking met 2009 zijn er in 2010 globaal minder klachten opgetekend. Naar verhouding zijn er dit jaar minder ontvankelijke klachten. Het aantal ontvankelijke klachten is gelijk. Het zijn er een zestiental. Tweederde van de

klachten kan gegrond verklaard worden, een vijfde ongegrond. Van de dertien (deels) gegronde klachten worden er twee "niet opgelost" verklaard. Deze twee dossiers worden in 2011 verder opgevolgd en zijn allebei inmiddels opgelost. Alle andere klachten worden wel in de loop van het jaar opgelost, met uitzondering van één dat deels opgelost werd.

De meeste klagers gebruiken e-mail als communicatiemiddel en leggen de klacht zelf neer. Ook de Vlaamse Ombudsdienst wordt in een aantal gevallen ingeschakeld. In mindere mate doet men beroep op vrienden of familie om ongenoegen te uiten. In twee dossiers werd een lid van de Raad van Bestuur aangesproken. Dit jaar is er geen middenveld ingeschakeld geweest om klachten in te dienen, wel is er een klacht binnengekomen zowel via het kabinet van de burgemeester als via de Vlaamse Minister van Wonen en Welzijn.

De grootste onderverdeling van de klachten gaat over de renovatie van de oude verwarmingsinstallatie in een hele wijk. Doordat de oude installatie het definitief ging begeven, moest er een spoedprocedure opgestart worden om ze volledig te vervangen. De plotse en hevige winterprik van november 2010 zorgde begrijpelijk voor veel wrevel bij de huurders die op dat moment aan het wachten waren op een aansluiting door de nutsbedrijven, alvorens hun woning opnieuw van verwarming kon worden voorzien.

De klachten over de onbereikbaarheid van onze dienst of het uitblijven van een (snel) antwoord, zijn in één van de drie gevallen ongegrond omdat ze kon worden weerlegd. Op dit antwoord van onze dienst is er van de klager uit achteraf geen reactie meer gekomen. In de andere gevallen, kan de huisvestingmaatschappij bijtreden in het feit dat er niet of niet snel genoeg een antwoord gekomen is. Intussen hebben de klagers een antwoord gekregen.

Verder kan er weinig lijn in de klachten voor 2010 getrokken worden. Klachten voor de afrekeningen van huurlasten en herstellingen door externe firma's zijn altijd begrijpelijk en gegrond. Wanneer de kosten echter correct berekend zijn, kan daar weinig aan veranderd worden. De klagers hebben uiteraard wel het recht op verdere informatie of meer verduidelijking.

De klacht rond de afwerking van een woning behoort tot de laatste stuiptrekkingen van de renovatie van een grote wijk. De gebreken werden in de loop van de renovatie weggewerkt.

De klacht rond de mutatie werd pas in 2011 opgelost. Een klacht rond een toewijzing van een woning werd ongegrond verklaard wegens niet gefundeerde argumentatie van de klager.

Eén van de twee klachten van technische aard is toe te schrijven aan een afwerking van een renovatie van een wijk met laagbouw en huizen waarbij er nog een aantal mankementen waren. De werfleiding is ter plaatse geweest en heeft het nodige gedaan om voor een degelijke en duurzame oplossing te zorgen.

De andere klacht gaat over de veroudering van een wijk, waarbij het minder evident is om voorlopige oplossingen te vinden. De mankementen hier in deze wijk zijn bij de huisvestingsmaatschappij gekend maar ze kunnen pas voor iedere huurder grondig aangepakt worden door een renovatie van deze wijk. Naast het structurele probleem hadden de klagers nog een technisch probleem. Dit laatste werd meteen aan een technicus voor herstel doorgegeven en opgelost.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er zijn in de loop van 2010 inspanningen geweest om klachten sneller op te volgen dan de vorige jaren. Daar zijn we dit jaar wel in geslaagd. Wij pogen dit jaar opnieuw om klachten zo nauwkeurig en zo snel mogelijk op te volgen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA DE GOEDEWERKMANSWONING

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	186

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	184
--------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens	gegrond:	136
---------------------------------------	----------	-----

mate van gegrondheid	deels gegrond:	0
	ongegrond:	48

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	174
	deels opgelost:	10
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal

Volledige lijst	
	Aantal

Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	175
	mail:	6
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	166
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	3
	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;
120 leefbaarheid / 3 verwarming / 5 mutaties / 3 renovatie / 1 huuropzeg / 9 huurlasten / 45 herstellingen
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
181 / 5 / 0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Meerderheid van de klachten gaat over leefbaarheid / burenruzie / 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
- project huisbewaarders : 4 extra werknemers die ondersteunend werken zowel op technische als op sociale dienst ter bevordering van de leefbaarheid

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DE HEIBLOEM CVBASO

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:	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:	
	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:	

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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SHM De Ideale Woning CV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	52

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	50
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	8 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	10
----------------------------------	----

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

Aantal ontvankelijke klachten:	42
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	36
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	37
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	3

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	8
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	3
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:	37
	mail:	2
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	4
	via Vlaamse ombudsdienst: + ombudsvrouw Stad Antwerpen	34
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- 16 klachten m.b.t. technische zaken: 7 gegronde, 4 deels gegronde, 2 ongegronde – 10 opgelost, 1 onopgelost
- 10 klachten m.b.t. huurprijs en afrekening diensten: 4 gegronde, 6 deels gegronde: aan de berekeningswijze kunnen wij niets wijzigen wij kunnen dit enkel trachten toe te lichten aan de huurders
- 6 klachten m.b.t. burenruzies en lawaai: 6 deels gegronde en alle zaken zo goed als opgelost
- 10 klachten m.b.t. wachttijd en mutaties: deze zaken zijn gerond maar hieraan kunnen wij weinig doen

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De klachten worden allemaal geregistreerd (datum ontvangst, indieningswijze, gegevens indiener, klacht, personen die klacht hebben behandeld, oplossing en datum antwoord) Drie maandelijks wordt een overzicht bezorgd aan de directie

Er is een goede communicatie tussen de verschillende diensten. De klachten worden opgevolgd door één persoon.

Er waren ook in 2010 veel klachten inzake de afrekening diensten, hier kunnen wij enkel de berekeningswijze toelichten. Deze toelichting werd geapprecieerd door de huurders.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Het klachtenformulier werd op onze website geplaatst, ook de dienst waar personen terecht kunnen met hun klachten werd op de website geplaatst.

Afrekening diensten: huurders krijgen mogelijkheid om facturen in te kijken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CVBA DE LEIE

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	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:	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.

categorie	gegrond	deels gegrond	ongegrond	opgelost	deels opgelost	onopgelost
technisch	2			1		1
administratief			1			

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

- Voor de gegronde klachten werd zeer snel in een oplossing voorzien. Eén klacht
- Eén aspect van de deels gegronde/deels ongegronde klacht betreft de invraagstelling van de huurprijsberekening die echter integraal volgens art. 46 e.v. van het Besluit van de Vlaamse Regering dd. 12.10.2007 geschiedt. Tevens werd de in vraag gestelde verrekening van de huurwaarborg aan de betreffende muterende huurder verduidelijkt.
- Het tweede aspect van de deels gegronde/deels ongegronde klacht betreft een herstellingsaanvraag voor diverse gebreken aan de huurwoning. De betrokken aannemer werd hiervan (reeds herhaaldelijk) in kennis gesteld en blijft tot aan de definitieve oplevering verantwoordelijk voor de opvolging van deze resterende problemen en/of gebreken.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Klachtenregistratie door klachtenbeheerder.
- Nihil.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:
DE MANDEL CVBA, Botermarkt 30, 8800 Roeselare

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	15
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	6

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	-
Te lange behandeltermijn:	14
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:	8
	mail:	6
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	15
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

	Gebouwenbeheer	Nieuwbouwprojecten	Sociale dienst
Gegronde	12	2	1
Opgelost	6	0	1
Onopgelost	5	1	0
Deels opgelost	1	1	0
Norm: Onheuse bejegening Te lange behandeltermijn	12	2	1

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De klachten die in 2010 binnenkwamen betreffen hoofdzakelijk de dienst Gebouwenbeheer. Deze dienst is eind 2009 gesplitst met de dienst Bouwprojecten. Er is een nieuw diensthoofd aangeworven, die als target gesteld heeft tegen medio 2011 de achterstand in het afhandelen van werkopdrachten weg te werken, en de klantvriendelijkheid en efficiëntie in orde te brengen. In de loop van 2010 merken we reeds dat een aantal zaken veel sneller en efficiënter behandeld werden. Dit zou ertoe moeten leiden dat in de toekomst het aantal klachten daalt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 het grote aantal klachten over onderhoud en herstellingen en het advies van de huurdersadviesraad in 2009 is een permanentie voorzien voor noodoproepen.

In september 2009 is de technische dienst gesplitst in enerzijds Gebouwenbeheer, en anderzijds Bouwprojecten. Dit moet de dienstverlening inzake onderhoud en herstellingen ten goede komen. De aanwerving van een nieuw diensthoofd betekende nu reeds een daling van de achterstallige werkopdrachten. Wij verwachten dat ook het aantal klachten zal verminderen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

cv De Mandelbeek SHM 321 – Oostrozebekestraat 136 bus 1 – 8770 Ingelmunster

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:	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:	7
---------------------------------------	---

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	
	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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3
Andere:	

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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.

In grote lijnen onderscheiden we twee soorten klachten: Technische klachten (4) en klachten m.b.t. burenhinder/-problemen (3).

Wat de technische klachten betreft waren er 3 gegronde en 1 deels gegronde. Hiervan zijn er 2 opgelost, 1 voorlopig opgelost en 1 nog niet opgelost.

Wat de klachten m.b.t. burenhinder/-problemen betreft waren deze allen gegronde en zijn er inmiddels 2 opgelost en 1 niet opgelost.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klachten m.b.t. technische problemen kunnen worden gedefinieerd en kunnen na de juiste diagnose normaal gezien worden opgelost. Enig probleem is dat dit proces soms een lange tijd kan aanslepen tot het mankement uiteindelijk hersteld is.

In klachten m.b.t. burenhinder/-problemen neemt de SHM initiatief in eerste lijn door te bemiddelen. Doch indien deze problemen zich op de privaatrechtelijke sfeer bevinden kan de SHM hier niet rechtstreeks in ingrijpen. Problemen op dit laatste vlak zijn dan ook moeilijker om duurzaam 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?

Wij blijven ons inzetten om de zaken zo strikt mogelijk op te volgen en de technische problemen snel te laten oplossen. Leefbaarheidsproblemen zijn moeilijker en arbeidsintensiever om op te lossen en vereisen veelal een meer aangepaste begeleiding van betrokkenen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: MGW, Plein der Verenigde Naties 8, 2800 Mechelen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	39

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	37
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	29
	onbeslist:	2

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
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:	14
	mail:	23
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	15
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	20
	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 klacht had betrekking op administratieve werking en beheer,

2 klachten mbt domiciliefraude,

16 klachten mbt herstelling, (2 gegronde en opgeloste maar te lange behandeltermijn, 2 gegronde en opgeloste maar verkeerde beslissing, 1 gegronde en opgeloste maar onvoldoende bereikbaar)

1 klacht mbt verwarming,

2 mbt vochtproblemen,

2 mbt leefbaarheid,

7 mbt toewijzing huurwoning,

4 mbt mutaties

1 schadeloosstelling,

1 mbt ongediertebestrijding,

1 mbt poetsen algemene delen, (1 gegronde en opgeloste maar te lange behandeltermijn)

1 mbt groenonderhoud.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het klachtenaantal in 2010 daalde opnieuw aanzienlijk (39) in vergelijking met 2009 (terwijl er in 2009 reeds een vermindering was nl 61 klachten tov 94 in 2008).

Het grootste aantal klachten hebben nog steeds te maken met onze dienst onderhoud en herstel wat logisch is gezien het sterk verouderde patrimonium waar zeer hard aan gewerkt wordt (cfr renovatieplan MGW).

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Klachtenprocedure werd aangepast (zie punt 5). Tevens werd werk gemaakt om klachten op een snellere manier te behandelen door een betere samenwerking/interne communicatie tussen de verschillende diensten binnen de maatschappij.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Vanaf 1 juni 2010 worden enkel nog schriftelijke klachten aanvaard die door de klager ondertekend dienen te worden. (Vóór deze datum hadden klagers de mogelijkheid ook mondeling een klacht te formuleren.)

Suggesties?

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

/

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: C.V.De Nieuwe Haard, Fr.Rooseveltplein, 11/0001 9600 Ronse

Erkende sociale bouwmaatschappij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	---

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

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

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

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

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	/
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	/
	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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

/

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Klachtenprocedure goedgekeurd door de Raad van Bestuur van de maatschappij op 29.10.2010.

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 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **De Oostendse Haard**

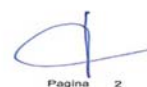
Totaal aantal klachten:		32
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	30
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	10.34
Aantal onontvankelijke klachten:		4
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	0
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	0
Aantal ontvankelijke klachten:		28
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	12
	ongegrond:	6
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	19
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	3
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:		
Ombudsnorm	Aantal	
Niet-correcte beslissing:	1	
Te lange behandeltermijn:	0	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1	
Onheuse bejegening:	0	
Andere:	19	



Pagina 1

**Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten volgens de drager	brief:	24
	mail:	3
	telefoon:	5
	fax:	0
	bezoek:	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	31
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	1



Pagina 2

**Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Administratief

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Niet onderhouden tuin

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

Onverdraagzaamheid



Pagina 3

**Vragenlijst voor het verslag 2010
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

OVERIGE NADER TE OMSCHRIJVEN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

OVERLAST BUREN (lawaai, ruzie...)

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	0



Pagina 4

**Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	2

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	0
Andere:	10

OVERLAST DOOR HUISDIEREN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	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

OVERLAST DOOR HYGIËNE BIJ BUREN

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

Pagina 5

**Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

PERSONEEL

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

SAMENWONEN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0

Pagina 6

**Vragenlijst voor het verslag 2010
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:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	3
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

Toewijzen huurwoning

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

Pagina 7

**Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Pagina 8

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: *De Vlashaard – SHM, Vanackerestraat 43 te 8560 Wevelgem*

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:	3
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	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:	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:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 3 gegronde klachten hadden allen te maken met lange wachttijden bij de opvolging van de herstellingen door de aangestelde firma voor het "Omnium onderhoudscontract". Deze firma werd aangemaand om sneller te interveniëren en een grotere en ruimere stock van wisselstukken aan te leggen zodat depannages sneller en adequater kunnen gebeuren.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Sinds 2010 is er via openbare aanbesteding een nieuwe firma aangesteld voor de uitvoering van het "Omnium onderhoudscontract". Hierbij kunnen de huurders rechtstreeks terecht bij deze firma om herstellingen aan sanitaire installaties, centrale verwarming en elektriciteit te laten uitvoeren. Door een gebrekkige omkadering en een niet goed functionerend call-center (in vergelijking met de vorige onderhoudsfirma) stellen zich heel wat problemen van opvolging en snelheid van depannages. Waar de vorige firma vrij snel reageerde en de tussenkomst van De Vlashaard minimaal was, merken wij dat wij veel meer rechtstreeks worden aangesproken om tussen te komen in de opvolging van de depannages.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 al diverse evaluatiegesprekken doorgedaan met de betrokken firma om tot een betere coördinatie te komen van de interventies. In 2011 is er een versterking gekomen op het vlak van onderhoudstechniekers waardoor in principe de herstellingen en het jaarlijks onderhoud sneller dient te verlopen. Bovendien zijn er onderhandelingen bezig om niet uitgevoerde onderhoudsbeurten via facturatie te crediteren wat uiteindelijk zal verrekend worden bij de eindafrekening van het onderhoudscontract naar de huurder toe.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DE VOORKEMPEN – H.E.
 NIJVERHEIDSSTRAAT 3 – 2960 BRECHT
 Telefoon : 03/690.09.20
 Fax : 03/690.09.21 – e-mail: info@de-voorkempen.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	5
	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, was voor svk ; huurder svk
	Geen belang:	
	Anoniem:	

	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	21
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	16

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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:	1
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:	12
	mail:	2
	telefoon:	8
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	17
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	3 ocmw

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

*3 gegronde klachten :

- 1 i.v.m. verscheidene mankementen aan nieuwbouwwoning (= deels opgelost, definitieve aanvaarding dient nog plaats te vinden)
- 1 i.v.m. waterschade (= opgelost)
- 1 i.v.m. cv + wateroverlast (= opgelost)

*2 deels gegronde klachten :

- 1 i.v.m. onkostennota herstelling dakgoten + renovatie (= deels opgelost)
- 1 i.v.m. onkostennota herstelling wc + dakgoten (= opgelost)

*16 ongegronde klachten (allen i.v.m. onkostennota herstellingen) ;

- 1. herstelling vandalisme
- 2. herstelling wc
- 3. herstelling cv + vocht + renovatie+ elektr.
- 4. herstelling deurbel
- 5. herstelling deurbel
- 6. herstelling parlofoon
- 7. herstelling parlofoon
- 8. herstelling badkraan
- 9. herstelling keukenkraan
- 10. herstelling verstopping/riolering
- 11. herstelling vervangen slot
- 12. herstelling brievenbus
- 13. herstelling vochtproblemen
- 14. herstelling dampkap
- 15. herstelling dakgoot
- 16. herstelling kraan

Per toegepaste ombudsnorm (volgens de vereenvoudigde lijst) :

1 deels gegronde klacht : te lange behandeltermijn

1 deels gegronde en 3 gegronde klachten : andere : effectieve mankementen van de woning buiten de wil van de huurder om en/of woning nog niet definitief opgeleverd.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De meeste klachten gaan over de aanrekening van kosten. Vaststelling is dat de huurders nauwelijks hun plichten kennen (m.a.w. ze zijn van oordeel dat alles door de huisbaas moet betaald worden).

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Een verbeterde communicatie i.v.m. de aanrekening van kosten. Herhaaldelijk wordt er dankbaar gebruik gemaakt van het boekje 'Ziezo!', handig boekje voor huurders van de provincie Antwerpen, om de huurders te wijzen op hun

plichten.

Wij gaan dan ook gebruik maken van de actie van de provincie en hebben voor elk van onze huurders één exemplaar ter beschikking. Deze worden in de nabije toekomst aan de huurders bezorgd.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: De Zonnige Woonst

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	56

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	48
	meer dan 45 dagen:	8
	gemiddelde:	19.21

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	52
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	17
	deels gegrond:	30
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	45
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	2

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	46

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	20
	mail:	5
	telefoon:	24
	fax:	0
	bezoek:	7

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	55
	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:

Categorie domiciliefraude

- het aantal gegronde 1/deels gegronde 5/ongegronde klachten 0;
- het aantal opgeloste 5/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 1;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 6.

Categorie sociale dienst

- het aantal gegronde 12/deels gegronde 22/ongegronde klachten 4;
- het aantal opgeloste 33/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 1;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 34.

Categorie technische dienst

- het aantal gegronde 4/deels gegronde 2/ongegronde klachten 1;
- het aantal opgeloste 6/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 6.

Categorie toewijzingen

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

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het aantal klachten is, in vergelijking met vorige jaren, gestegen. Gemiddeld noteerden we 3,8 klachten per maand gedurende de eerste 10 maanden van het jaar. Sinds de aanwerving van de sociaal medewerkster (3 november 2010) noteren we een gemiddelde van 9 klachten per maand.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Aanwerving sociaal assistente.

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

Uitbreiding toezichhouders voor appartementsgebouwen en op punt stellen procedure klachtenbehandeling.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

NVT

Suggesties?

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

Geen.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: DEINSE SOCIALE BOUWMAATSCHAPPIJ CVBA

Totaal aantal klachten:		8
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	72.50

Aantal onontvankelijke klachten:		3
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	2

Aantal ontvankelijke klachten:		5
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	4
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

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

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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:	4
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst	3
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Burenhinder

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

Huurberekening

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

Huurgeschil

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Inschrijving

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Kooprecht zittende huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Toewijzing

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	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

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Cvba Dendermondse Volkswoningen

Begijnhoflaan 2 – 9200 Dendermonde

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:	26

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:	3
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	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:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	1

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

Categorie administratie

- het aantal gegronde 0/deels gegronde 0/ongegronde klachten 2;
- het aantal opgeloste 0/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 0

Categorie sociale dienst

- het aantal gegronde 0/deels gegronde 0/ongegronde klachten 0;
- het aantal opgeloste 0/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 0

Categorie technische dienst

- het aantal gegronde 1/deels gegronde 0/ongegronde klachten 0;
- het aantal opgeloste 1/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 1

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Gelet op het feit dat er in 2010 controlebezoeken gebeurd zijn in alle huurwoningen van de Dendermondse Volkswoningen, zijn het aantal technische en sociale klachten in 2010 enorm gedaald.

Volgende methodiek werd gedurende de controlebezoeken gebruikt:

1. huurders werden aangeschreven
2. 14 dagen later werd controlebezoek uitgevoerd
3. kleine technische problemen werden onmiddellijk doorgegeven aan de aannemers en hersteld
4. de verschillende sociale problemen werden – in samenspraak met de betrokken wijkagenten – aangepakt

Dit heeft er voor gezorgd dat het aantal klachten spectaculair gedaald zijn.

Op het vlak van administratieve klachten zien we dat er twee klachten gesignaleerd zijn. Dit zijn klachten betreffende de huurprijs en de weigering van een woning. Beiden klachten werden onderzocht en als ongegrond beschouwd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Daar het aantal klachten in 2010 – door de uitgevoerde controlebezoeken en het feit dat er laagdrempelig gewerkt is – spectaculair gedaald zijn, is het moeilijk om te spreken van concrete realisaties/verbeteringen naar aanleiding van de behandelde klachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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

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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cv DEWACO-WERKERSWELZIJN Leo de Bethunelaan 84 te 9300 Aalst Erkenningsnummer VMSW 4015
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	34

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:	8
---------------------------------------	---

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

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

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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.

Administratieve klacht: aantal 5: 2 gegronde/ 3 ongegronde: 2 opgeloste/ 3 deels opgelost

Sociale aard: aantal 4: 2 gegronde/2 deels gegronde: 1 opgeloste/3 deels opgeloste

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Zie bijlage afdruk behandelde klachten 2010

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 wat betreft de administratieve klachten zal nog meer aandacht besteed worden aan de vlotte communicatie en toelichting betreft de afrekening van de huurlasten. Er werd een bijkomend personeelslid ingezet voor de vlottere verwerking en opmaak van de afrekeningen van verwarming en huurlasten.

Voor wat betreft de klachten van sociale aard zijn deze meestal een gevolg van de leefbaarheidsproblematiek die steeds moeilijker wordt gelet op de kloof tussen oud en jong, actieve en non-actieve huurders, allochtone en autochtone huurders We zorgen ervoor dat onze sociale assistent zoveel mogelijk kan opvangen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Dijledal cvba – Sociale huisvestingsmaatschappij Leuven

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	9
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	3

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

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	5
	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:	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.

Technische klachten : 4 gegronde en opgelost

1 gegronde en deels opgelost

1 gegronde en geen oplossing

1 ongegrond

Administratief/Boekhoudkundige klachten : 1 ongegrond

Sociale klachten : 1 ongegrond

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Aangezien ik vrij nieuw ben in de maatschappij is moeilijk voor me om de klachten te evalueren . Het is niet altijd duidelijk of het om een klacht of om een melding gaat.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Interne communicatie beter op mekaar afstellen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Meer uitleg bij wat er juist gevraagd en bedoeld wordt. Voor nieuwe klachtencoördinatoren is het echt niet gemakkelijk om deze te interpreteren. Een concrete opleiding met voorbeelden zou welkom zijn.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**13 Redelijke behandeltermijn**

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

14 Efficiënte coördinatie

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

overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

c.v. Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak Wetteren

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	NVT
Te lange behandeltermijn:	NVT
Ontoereikende informatieverstrekking:	NVT
Onvoldoende bereikbaarheid:	NVT
Onheuse bejegening:	NVT
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	1
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? Zie bijlage

Geef per 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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De meeste klachten betreffen burenhinder, specifiek lawaai. Onze maatschappij deed het nodige via contact huurders, familie, wijkagent of advocaat om tot een 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?

Niet van toepassing.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Eigen Gift Eigen Hulp – Dienst Verhuring

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 (2 dagen)
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	2 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	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:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
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:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	0
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	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; 1 ongegronde klacht (barstjes in pleisterwerk)
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 0

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klacht had te maken met een technisch defect in het appartement, dat niet abnormaal was (barstjes in pleisterwerk). Er werd binnen de twee dagen een antwoord geformuleerd naar de huurder zelf als naar de Huurdersbond (die de klacht indiende). In samenspraak met de huurder werd naar een oplossing gezocht.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Snelle reactie op de klacht, gevolgd door een huisbezoek van onze eigen technische dienst.

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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: NV Eigen Haard Herentals

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	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; 1/1/0
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 0/2/0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 2

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klacht 1 : Huurder wil kostennota niet betalen enerzijds. Anderzijds meldt zij dat de dakgoot hersteld moet worden. Deze opdracht werd reeds gegeven aan een dakwerker. De huurder werd hiervan reeds op de hoogte gesteld.

Klacht 2: Huurder meldt een lek aan afdak achteraan doch dit valt onder de 10 jaarlijkse aansprakelijkheid van deze dakwerker. Anderzijds zullen we een raam achteraan laten vervangen door de aannemer die aangesteld werd voor fase 5 dewelke start op 10/1/2011. Huurder werd hiervan reeds op de hoogte gesteld.

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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba Eigen Haard, Kortrijkstraat 117, 8550 Zwevegem

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	0,67

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	9
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	7

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de *drager* en het *kanaal* van de klachten zijn *facultatief* in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	7
	mail:	2
	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:	2
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

2. Inhoud van de klachten (zie bijlage)

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categoriën (antwoord vraag 2.)

Sociale Klacht – Leefbaarheid

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid :

gegrond:	5
deels gegrond:	0
ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing:

opgelost:	4
deels opgelost:	0
onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeling:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	5

Technische klacht - andere

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

Technische klacht t.l.v. verhuurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid:

gegrond:	2
deels gegrond:	0
ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie 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 behandeling:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba Eigen Woning (Puurs)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	12
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: Foute interpretatie door onze SHM	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	9
	mail:	1
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: Huurdersbond	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.

Van de 12 klachten hadden er :

- 11 betrekking op (de aanrekening van) herstellingen
- 1 betrekking op huuraangelegenheden

Van de 11 klachten m.b.t. (de aanrekening van) herstellingen waren er :

- 2 gegronnd
- 1 deels gegronnd
- 8 ongegronnd

De klacht m.b.t. de huuraangelegenheid was ongegronnd

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

U zal merken dat het gros (11) van de 12 klachten betrekking had op (de aanrekening van) herstellingen. Slechts één klacht had betrekking op huurzaken.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 implementatie van de ZieZo – brochure (cf. initiatief van de Provincie Antwerpen) moet meer transparantie bieden, zowel voor huurder als voor verhuurder.

Het gegeven dat onze vennootschap geen eigen arbeiders in dienst heeft en bijgevolg alle herstellingsopdrachten uitbesteed aan externe aannemers, brengt met zich dat we het “afhandelingproces” niet steeds volledig in de hand hebben....

Dat creëert ongenoegen in hoofde van de cliënt ; vaak ook in hoofde van onze vennootschap.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 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 (nr 4090), Stationsstraat 58,
9900 Eeklo

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7 dossiers
	meer dan 45 dagen:	1 dossier
	gemiddelde:	19 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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	
	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:	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:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 4 gegronde klachten; 2 ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3 opgeloste klachten; 1 deels opgeloste klacht;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 3 gegronde_te lange behandeltermijn; 1gegrond_andere

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

1)De huurder weigert de huurlast voor het onderhoud van de centrale verwarming te betalen daar het nazicht en onderhoud van de brander niet effectief werd uitgevoerd. In opdracht van de bouwmaatschappij werd reeds meermaals een afspraak gemaakt met een techniker. De betrokken huurder was echter telkens afwezig.

Gezien de bouwmaatschappij de nodige initiatieven had genomen tot het maken van een afspraak maar de huurder telkens afwezig was werd de klacht gekwalificeerd als ongegrond.

2) Huurder dringt aan op het herstellen van zijn dak en het vervangen van het schrijnwerk. Het vervangen van het schrijnwerk werd opgenomen in een aanbesteding en het dak werd hersteld.

3) Op 02/04/2010 ontvingen de huurders de sleutels van de aan hen toegewezen woning. Reeds op 07/04/2010 wordt de vraag gesteld tot het plaatsten van verlaagde plafonds. De bouwmaatschappij gaf hiervoor geen toestemming daar zulks niet gebruikelijk is.

In zitting bij de vrederechter heeft de bouwmaatschappij voorgesteld om de plafonds af te schuren en met stucverf af te werken. Indien zulks niet lukt wordt er gezocht naar een andere oplossing.

Begin september 2010 werden er door de bouwmaatschappij gyprocplaten en pluggen geleverd.

4)De huurster stelde de vraag tot het vervangen van de oprit. De werken werden uitgevoerd in de zomer 2010. Vervolgens vroeg de huurster om het schrijnwerk te vervangen. Betrokkene liet na om, met ingang van 12/2009 tem. 11/2010, de huur te betalen. Tijdens een gesprek op het kantoor van de bouwmaatschappij in de maand december 2010 engageerde de bouwmaatschappij zich om het schrijnwerk te vervangen tegen eind 2011. De huurster van haar kant vereffende de achterstal.

5)De huurder huurt zijn woning sinds 01/07/0009. Eind juni 2010 diende hij een verzoekschrift in met het verzoek tot het dringend uitvoeren van een herstelling aan het toilet.

Terecht merkte de huurder op dat de uitvoering van de herstelling te lang op zich heeft laten wachten.

6) De huurster verlaat haar woning en verwachtte dat haar ex-partner, met wie ze destijds in de woning woonde, opnieuw zijn intrek kon nemen.

De ex-echtgenoot was geenszins meer gebonden door de huurovereenkomst gezien hij er niet meer woonde en ook niet langer gehuwd was met verzoekster. Op het ogenblik dat de huurster de ombudsdienst aanschreef was het dossier reeds aanhangig bij de vrederechter.

Het dossier kreeg dan ook de kwalificatie ongegrond.

7) De huurster laat na de huurachterstal te vereffenen omwille van het feit dat er volgens haar een aantal herstellingen uitblijven. In mei 2009 bracht de bouwmaatschappij naar aanleiding hiervan reeds een huisbezoek en werden reeds afbetalingsafspraken gemaakt. De bouwmaatschappij was dan ook in de overtuiging dat dit dossier kon worden afgesloten.

De achterstal werd echter nooit vereffend. In augustus 2010 heeft de bouwmaatschappij de huurster opgeroepen bij

de vrederechter. Opnieuw meldt zij dat defecten (weliswaar andere dan deze opgesomd in 2009) aan de basis liggen voor het niet vereffenen van de achterstal.

De huurster stuurt een mail naar de ombudsdienst nadat de zaak reeds aanhangig werd gemaakt bij de vrederechter.

8) De huurster woonde in een te grote, niet aangepaste woning. Mevr. haalde dan ook alles uit de kast om zo spoedig mogelijk te kunnen muteren naar een kleine aangepaste woning.

Zij schreef de ombudsdienst aan op advies van een ontevreden huurder. Ze heeft dan ook haar klacht ingetrokken van zodra duidelijk werd dat direct overleg met de bouwmaatschappij haar sneller een oplossing zou bieden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Via overlegmomenten wordt gepoogd om de rechtstreekse communicatie met de huurders te optimaliseren.

Huurders richten zich vaak tot de ombudsdienst om hun eis kracht bij te zetten; vaak gebeurt zulks als het dossier reeds aanhangig is bij bouwmaatschappij en/of vrederechter.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba ELK ZIJN HUIS

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	57

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20
	meer dan 45 dagen:	20
	gemiddelde:	99,4

Aantal onontvankelijke klachten:	4
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
Interne personeelsaangelegenheden:		

Aantal ontvankelijke klachten:	53
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	44
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	40
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	6

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de vereenvoudigde lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de volledige lijst van ombudsnormen (zie bijlage 1). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Aldoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de drager en het kanaal van de klachten zijn facultatief in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	53
	mail:	4
	telefoon:	/
	fax:	/
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	55
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	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.

			GEGROND	ONGEGROND	OPGELOST	ONOPGELOST
8	Plaatsbeschrijving	1 klacht	1	0	1	0
14	Onroerende voorheffing	1 klacht	0	1	1	0
16	Woningaanvraag	1 klacht	0	1	1	0
27	Houden van huisdieren	1 klacht	1	0	1	0
22	Schadeloosstelling	2 klachten	2	0	2	0
6	Huurprijs	4 klacht	4	0	4	0
7	Leefbaarheid	5 klachten	3	2	5	0
23	Verwarming	5 klachten	5	0	5	0
11	Vochtproblemen	6 klachten	4	2	2	4
4	Huurlasten	7 klachten	4	3	7	0
3	Herstellingen	25 klachten	24	1	12	13

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Elk zijn Huis maakt onderscheid tussen technische meldingen en klachten. Klachten worden enkel schriftelijk aanvaard, per fax, brief of e-mail. Meldingen worden telefonisch, per fax, mondeling aan de balie, en per e-mail aanvaard, en beheerd in Planon, een beheersprogramma voor het Patrimonium.

De klachten worden vandaag nog beheerd in een database toepassing aangeleverd door de VMSW.

In Planon worden ook de door onze maatschappij zelf geplande onderhoud- en toezichttaken ingegeven. Niet alle werkers worden dus door huurders geïnitieerd, of zijn opdrachten voor het oplossen van door de huurders gemelde problemen.

Onderhoud voor verwarming en sanitaire toestellen is uitbesteed onder een omnium regeling 24/24 & 7/7 bij Dalkia of 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 2010 registreerde Elk zijn Huis 2.363 technische meldingen, een stijging met +1.3% t.o.v. 2009. Er werden 2.714 werkers aangemaakt, een daling met -2.7% t.o.v. 2009.

In 2010 kampte onze technische dienst met chronische onderbezetting. Een van onze arbeiders was 4 maanden buiten dienst met ziekteverlof, een technisch administratieve bediende met coördinerende functie was 6 maanden buiten dienst. Dit verklaart de langere doorlooptijd van de meldingsdossiers. In de meeste gevallen werd het probleem binnen het patrimonium technisch opgelost, maar volgde administratieve nazorg niet.

De klachten met huurlasten hebben te maken met de sterk gestegen kosten voor energie.

De klachten met betrekking tot verwarming zijn het gevolg van een falende dienstverlening bij Dalkia & Cofely. Bij een van deze dienstverlenende bedrijven werden een aantal betalingen ingehouden wegens niet geleverde onderhoudsprestaties.

Onverdraagzaamheid ligt aan de basis van de klachten met betrekking tot leefbaarheid. Deze klachten zijn ook het moeilijkst om op te lossen en nemen veel tijd en middelen in beslag.

Voor heel wat maatschappelijke problemen ligt zowel de bevoegdheid als de competentie buiten het werkgebied en de maatschappelijke doelstellingen van een sociale huisvestingsmaatschappij. Ook krijgen wij meer en meer huurders binnen die niet in staat zijn om ongegeleid te wonen. Reden voor deze is het dalend aantal bedden in psychiatrie. Privacy wetgeving zorgt ervoor dat wij niet op voorhand worden ingelicht. Eenmaal huurder blijkt dat welzijnzorg en begeleiding uit hoofde van de patiënt volledig vrijblijvend is en onmiddellijk kan worden stopgezet. De patiënt wordt dan het probleem van zijn burens en van de huisvestingsmaatschappij.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

EzH blijft investeren in het sensibiliseren van huurders met betrekking tot geluidsoverlast, zwerfvuil, huisdieren en verdraagzaamheid.

Het "Burenboekje" wordt nog altijd verdeeld aan nieuwe huurders of gebruikt in bemiddelingsgesprekken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Het klachtenbeheer zal in 2011 migreren naar een nieuwe toepassing, geïntegreerd in sociopack, het beheersprogramma voor de kandidaat-huurders en huurders.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-

organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Geelse Huisvesting

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:	1 dag

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:	
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	*
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	*
Vlotte bereikbaarheid:	*
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	*
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	*
Redelijke behandeltermijn:	*
Efficiënte coördinatie:	*
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	*

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	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 over een verwarmingsketel met mankement

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Er was 1 klacht binnengekomen over een slechte verwarmingsketel. Wij hebben laten weten dat er een dossier was opgestart om de ketels allemaal te vervangen in die wijk. Wij hoopten dat dit zou gebeuren voor de winter 2010 – 2011, helaas is dit niet gelukt.

Stand van zaken : De werken zijn toegewezen aan Kerremans Service uit Laakdal en zullen uitgevoerd worden in het voorjaar van 2011.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 gebeurt een goede opvolging van de klachten binnen de Geelse Huisvesting.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Wij gaan een klachtenprocedure opmaken, bespreken met OCMW's, wijkagenten en diensten Begeleid Wonen en nadien laten goedkeuren door onze Raad van Bestuur. Bij goedkeuring zullen wij u ook een exemplaar toezenden.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.
Het onderdeel van de vereenvoudigde lijst en volledige lijst is niet duidelijk voor mij.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en Omstreken

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten / vragen :	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	40
	meer dan 45 dagen:	60
	gemiddelde:	53

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens redenen 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:	3
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	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:	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:	3
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:	0
	mail:	3
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

→ Inhoudelijke categorie : 'bouwklachten' (???)

- deels gegronde klachten : 3
- deels opgeloste gegronde klachten : 3
- deels gegronde klachten volgens ombudsnorm 'efficiënte coördinatie' : 3

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Alle klachten die bij onze maatschappij zijn binnengekomen betreffen vragen verband houdend met zichtbare gebreken die door kopers van een voor rekening van onze vennootschap opgerichte sociale koopwoning - na de definitieve oplevering van de gebouwen - naar onze maatschappij (als oorspronkelijke maatschappij-verkoopster) toe werden gericht opdat deze de resp. aannemers zou opdragen de nodige herstellingen aan hun woning uit te voeren. Vanaf de eindoplevering van de bouwwerken treedt de koper weliswaar in de plaats van de maatschappij-verkoopster, en is vanaf dan gerechtigd tegen de aannemers en architecten de bepalingen in te roepen van art. 1792 en 2270 van het B.W. betreffende de tienjarige aansprakelijkheid (verborgen gebreken). Voor kleine gebreken trachten de kopers de maatschappij in te schakelen in de hoop dat deze de aannemers ertoe zou kunnen brengen eventuele herstellingen uit te voeren en de daaraan verbonden kosten door de aannemer (of eventueel de maatschappij) ten laste te laten nemen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Gedeeltelijke oplossing door aannemers van een aantal bouwgebreken (niet behorend tot de tienjarige aansprakelijkheid) die werden vastgesteld / die zich (veelal geruime tijd na de definitieve oplevering) hebben voorgedaan.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Gezien de genoteerde klachten naar onze maatschappij zijn gericht, en niet rechtstreeks naar aannemers en/of toelieferaars van door onze vennootschap aanbestede sociale koopwoningen, ziet onze maatschappij het toch als haar taak ook na de definitieve oplevering van gebouwen op vraag van de kopers en binnen redelijke grenzen zo veel als mogelijk op te treden als tussenpersoon tussen de aannemers en de kopers en wenst zij ter zake een zekere remediërende taak op te nemen. Getracht zal worden de termijn waarbinnen aannemers door de vennootschap voor de (mogelijke) oplossing van gesignaleerde gebreken zullen gecontacteerd worden, resp. de redelijke termijn waarbinnen een afdoende oplossing (voor zover nog mogelijk, eens de definitieve oplevering heeft plaats gevonden), te comprimeren, om de indieners van de klacht aldus niet al te lang in het ongewisse te laten over een mogelijke oplossing.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

nvt

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

###

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting – Technische dienst

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	61

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	19
	meer dan 45 dagen:	42
	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:	61
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	25
	deels gegrond:	27
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	27
	deels opgelost:	18
	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:	3
Te lange behandeltermijn:	49
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	14
	mail:	1
	telefoon:	45
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	57
	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.

- Betwisting huurschade: 1 klacht	- Ongegronde klacht: 1	
- Technische klachten: 60 klachten	- Gegronde klachten: 25 - Deels gegronde klachten: 27 - Ongegronde klachten: 8	- Opgelost: 27 - Deels opgelost: 18 - Onopgelost: 7

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Er waren in 2010 weer heel wat technische klachten.

Huurders klagen over de lange wachttijd alvorens een probleem hersteld is. Dit is niet altijd de fout van de huisvestingsmaatschappij. Ons eigen personeel voert bepaalde herstellingen zelf uit. Voor bepaalde zaken dient echter beroep gedaan te worden op externe (private) aannemers. En daar dient inderdaad soms lang op gewacht te worden. In andere gevallen spelen de weersomstandigheden ons parten, dakwerken kunnen bijvoorbeeld niet uitgevoerd worden in slechte weersomstandigheden. In andere gevallen zijn bepaalde wisselstukken niet onmiddellijk beschikbaar.

.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: GEWESTELIJKE MAATSCHAPPIJ VOOR VOLKSHUISVESTING
CVBA met sociaal oogmerk
SOCIALE DIENST

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	25
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	30d

Aantal onontvankelijke klachten:	5
----------------------------------	---

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:	1
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	0
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	22
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	17
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13
	deels opgelost:	4
	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:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
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:	8
-----------------------------------	--------	---

	mail:	4
	telefoon:	9
	fax:	3
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	17
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	9
	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.

Burenruzie (2)

- Aantal gegronde klachten: 1	Opgelost: 1
Deels gegronde: 1	Deels Opgelost: 0
Ongegrond: 0	Onopgelost: 1

Domiciliefraude (2)

- Aantal gegronde klachten: 1	Opgelost: 2
Deels gegronde: 0	Deels Opgelost: 0
Ongegrond: 1	Onopgelost:

Onderhoud & hygiëne (8)

- Aantal gegronde klachten: 8	Opgelost: 6
Deels gegronde: 0	Deels Opgelost: 2
Ongegrond: 0	Onopgelost: 0

Overlast dieren (3)

- Aantal gegronde klachten: 3	Opgelost: 1
Deels gegronde: 0	Deels Opgelost: 2
Ongegrond: 0	Onopgelost: 0

Geluidsoverlast (2)

- Aantal geronde klachten: 1	Opgelost: 2
Deels gegronde:	Deels Opgelost:
Ongegrond: 1	Onopgelost:

Mix van verschillende van deze klachten (4)

- Aantal geronde klachten: 3	Opgelost: 3
Deels gegronde: 1	Deels Opgelost: 0
Ongegrond: 0	Onopgelost: 1

Betwisting van schrapping op de wachtlijst (1) Het onderzoeksteam van de V.O. heeft het dossier besproken en de kwalificatie "*deels gegronde en voldoende hersteld*" gegeven op 25 juni 2010. Het verhaal van Dhr. De Neve werd uiteindelijk als ontvankelijk en ongegrond beoordeeld door RWO toezichthouder, Mw Storms, op 28 juli 2010.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Wat in het oog springt in vergelijking met het klachtenbeeld van 2009, is dat het totale aantal klachten aanzienlijk is gedaald.

Eenzijds ligt dit aan het feit dat men, nog meer dan vorig jaar, een onderscheid tracht te maken tussen meldingen en klachten.

Een eenmalige melding of signaal dat nadien werd opgelost wordt dus NIET meer opgenomen in deze lijst.

Enkel de meldingen die herhaaldelijk optraden en dus officieel (volgens de definitie) beschouwd kunnen worden als 'KLACHT' maken deel uit van deze opsomming.

Daarnaast kan men in het effectieve aantal klachten ook een kleine afname waarnemen.

Het aantal klachten ten gevolge van onderhoud en hygiëne blijft echter wel vermeerderen. Dit blijkt een reëel probleem te vormen binnen de doelgroep waarmee men geconfronteerd wordt.

Burenruzie

- Vindelinckx P. (1755 Gooik)

De kinderen van Dhr. Vindelinckx bezorgden heel wat overlast in de buurt. Tijdens hun balspel kwam de bal vaak terecht tegen deuren, garagepoorten en auto's van de buurtbewoners, hetgeen soms schade tot gevolg had. De buurtbewoners kwamen in opstand en richtten een petitie op, wat leidde tot een burenruzie tussen Dhr. V. enerzijds en enkele buurtbewoners anderzijds. Dhr. V. werd hierover aangesproken door de maatschappij (er werd ook een brief naar Dhr. V. gestuurd).

Sindsdien ontvangt de maatschappij geen klachten meer betreffende deze situatie.

De klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.

- Dekkers I. – Hariga D. (1970 Wezembeek-Oppem Baneik)

Mevrouw Hariga richt klachtenbrieven naar de maatschappij betreffende de (geluids)overlast die haar buurvrouw, mevrouw Dekkers, veroorzaakt. Meer bepaald gaat het hier over overlast die de huisdieren (honden en katten) van mevrouw Dekkers veroorzaken.

Mevrouw D. op haar beurt klaagt over de intolerantie van haar buurvrouw, mevrouw Hariga.

Volgens mevrouw D. bezorgen haar huisdieren helemaal geen overlast, maar is het mevrouw H. zelf die (geluids)overlast veroorzaakt.

Deze situatie sleept al enkele maanden aan en is van moeilijke aard. Er werd reeds bemiddeld door een medewerkster van de maatschappij en er werden al controlebezoeken uitgevoerd. Doch is deze 'klacht' nog niet volledig afgerond, de maatschappij zal verder blijven bemiddelen. Een volgend huisbezoek bij beide dames is gepland op 21 februari 2011. *De klacht is ontvankelijk, deels gegrond en onopgelost.*

Domiciliefraude

- Maquilon B. (1970 Wezembeek-Oppem Baneik)

Mevrouw M. werd ervan beschuldigd domiciliefraude te plegen. Haar partner zou bij haar inwonend zijn.

Verskillende buurtbewoners meenden hiervan getuige te zijn. De maatschappij heeft onmiddellijk actie ondernomen en de wijkagent gecontacteerd met de vraag een onverwacht plaatsbezoek uit te voeren. Dit gebeurde ook zo en de wijkagent bevestigde ons schriftelijk dat de partner van mevrouw M. NIET woonachtig was/is in het appartement, aangezien er helemaal geen eigendommen van een mannelijke persoon aanwezig waren.

De klacht werd als ontvankelijk maar ongegrond beschouwd.

- Leclere J. (1970 Wezembeek-Oppem baneik)

Mevrouw Leclere werd eveneens beschuldigd van domiciliefraude. Na grondig onderzoek verricht te hebben (Controlebezoeken, KSZ info, controle wijkagent, ...) bleek mevrouw L. haar partner ook effectief bij haar woonachtig te zijn, en dit zonder toestemming van de maatschappij.

Mevrouw werd sinds maart 2010 op maximum huurprijs herberekend (zoals de reglementering het voorschrijft).

Uiteindelijk werd mevrouw ook om diezelfde reden uitgedreven op bevel van het vredegerecht.

Onderhoud & hygiëne

- Mbamunu E. (1970 Wezembeek-Oppem)

De maatschappij ontving klachten betreffende het onderhoud van mevrouw Mbamunu haar voortuin.

Na een eerste aanmaningsbrief, met de eis om de tuin te onderhouden, kwam er geen reactie.

Na een 2^{de} aanmaningsbrief en daaropvolgend een rondgang in de wijk, lag de voortuin van de woning er netjes bij. *De klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.*

- Brabant R. (1755 Gooik)

Naar verluud van de vele klachten liet het onderhoud van de woning van dhr. Brabant te wensen over.

Na een eerste controlebezoek werd door een medewerkster van de maatschappij geconstateerd dat er zich inderdaad problemen voordeden op dat vlak. Dhr B. beloofde de woning echter op te knappen. Bij een tweede controlebezoek was de toestand inderdaad verbeterd. De situatie werd goed opgevolgd en de maatschappij voerde op regelmatige basis controlebezoeken uit. Onlangs is dhr. B. overleden en staat de woning leeg. *De klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.*

- Niggeman. B. (1601 Ruisbroek)

Mevrouw Niggeman betreft een appartement met 3 slaapkamers samen met haar dochter. Klachten van geuroverlast op de gang (vermoedelijk komende vanuit het appartement van mevrouw N.) deden zich voor. Na een controlebezoek constateerde de maatschappij een vreselijk gebrek aan onderhoud en hygiëne binnen de woning. De hulp van het OCMW werd ingeschakeld en beetje bij beetje kwam er verbetering in de situatie. Mevrouw N. wordt nu nog steeds zeer dicht opgevolgd door de maatschappij. Er worden op regelmatige basis controlebezoeken uitgevoerd. *Deze klacht is ontvankelijk, gegrond en deels opgelost.*

- De Hert R. (1601 Ruisbroek)

Dit is een gelijkaardige situatie zoals deze van mevrouw Niggeman B. Er worden op regelmatige basis controlebezoeken uitgevoerd door de maatschappij om de situatie op te volgen. *De klacht is eveneens ontvankelijk, gegrond en deels opgelost.*

Overlast dieren

- Debondt M. (1620 Drogenbos)

Een eerste melding van overlast kwam via e-mail op 17 september 2010. Na een eerste controlebezoek te hebben uitgevoerd, bleek de situatie werkelijk zeer slecht te zijn.

Het gezin Debondt betreft een woning met 4 slaapkamers. Het gezin bestaat uit 8 personen en bovendien betrekken hun 4 honden en meerdere katten de woning. De (geur)overlast ten gevolge van de huisdieren was niet te miskennen. Bovendien deed er zich een serieus probleem op vlak van onderhoud en hygiëne voor. Bij een tweede huisbezoek, enige tijd later, kon men al wat verbetering waarnemen. De toestand van de woning voldeed echter nog steeds niet volledig aan de verwachtingen. Er werd duidelijk gesteld dat de huisdieren de woning moeten verlaten (op één hond en/of kat na) zoals in het inwendig reglement beschreven staat. Een derde huisbezoek is gepland op 2 mei 2011.

De klacht wordt als ontvankelijk, gegrond en deels opgelost beschouwd.

- Bontridder C. (1600 Sint-Pieters-Leeuw)

Het gezin Bontridder betrof een woning met 3 slaapkamers. Het gezin bestaat uit een moeder met haar 2 volwassen zonen. Ook hun 4 honden en naar schatting 15 katten betrokken de woning.

Bij een eerste controlebezoek door een medewerkster van de maatschappij was de woning in zeer slechte staat! De geurhinder was haast onverdraagbaar.

In een tijdspanne van ongeveer één jaar werden 6 controlebezoeken uitgevoerd. Het gezin heeft dus veel kansen van de maatschappij gekregen, maar heeft deze jammer genoeg niet gegrepen.

Een voorwaarde was uiteraard dat de dieren de woning zouden verlaten. Dit gebeurde echter niet.

De toestand van de woning verbeterde er ook niet op.

Uiteindelijk werd de procedure tot uitdrijving opgestart en werd het gezin uitgedreven in augustus 2010 op bevel van het vrederecht. *Deze klacht was ontvankelijk, gegrond en uiteraard opgelost.*

Geluidsoverlast

- Steenacker S. (1601 Ruisbroek Oeverbeemd)

De maatschappij ontving klachten betreffende geluidsoverlast, veroorzaakt door het gezin Steenacker. Het gezin betreft een appartement met 3 kinderen. Niet alleen de jonge kinderen maar ook de ouders zouden vaak de oorzaak van de geluidshinder zijn. De echtelijke ruzies liepen vaak nogal hoog op. De klacht beschreef ook dat op volume van radio en televisie geen grens stond.

Na een persoonlijk onderhoud met dhr. en mevrouw Steenacker leek er verbetering in de situatie te komen en doofden de klachten uit. *De klacht werd als ontvankelijk, gegrond en opgelost beschouwd.*

Mix van verschillende van deze klachten

- Depreter N. (1601 Ruisbroek)

Mevrouw Depreter betreft een appartement met haar tienerdochter. Zij houden er ook een hond, een kat,

vissen, en konijnen op na.

De maatschappij ontving verschillende klachten over dit gezin: geur- en geluidsoverlast afkomstig van de huisdieren, geluidsoverlast van radio, televisie, enz., domiciliefraude, wagens zonder nummerplaten in de ondergrondse garage stallen, afvaloverlast en sluike stortingen, vandalisme gepleegd door de tienerdochter, enz. Er werden al enkele huisbezoeken uitgevoerd. Mevrouw maakt steeds veel beloftes over hoe de zaken zullen veranderen maar in de realiteit is de situatie nog steeds ongewijzigd.

De maatschappij zal in de toekomst nieuwe controlebezoeken uitvoeren en strenger optreden.

Voorlopig klasseren we deze klacht dus als ontvankelijk, gegrond en onopgelost.

Betwisting van schrapping op de wachtlijst

Op 8 juni 2010 heeft de V.O. ons geschreven i.v.m. een klacht vanwege De Neve T.

Deze heeft klacht ingediend omdat hij geschrapt werd van de wachtlijst. De schrapping is het gevolg van het niet actualiseren van zijn Dossier.

Het onderzoeksteam van de V.O. heeft het dossier besproken en de kwalificatie “*deels gegrond en voldoende hersteld*” gegeven op 25 juni 2010.

Het verhaal van Dhr. De Neve werd uiteindelijk als *ontvankelijk en ongegrond* beoordeeld door RWO toezichthouder, Mw Storms, op 28 juli 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 vergelijking met vorig jaar werden meer controlebezoeken uitgevoerd en men trachtte deze ook beter op te volgen. Er werd korter op de bal gespeeld en ook de registratie en de administratie van de klachten werd beter beheerd, waardoor het makkelijker was een overzicht bij te houden en weer te geven.

Zoals reeds vermeld werd in het klachtenbeeld van 2010 vormen de klachten ten gevolge van onderhoud en hygiëne een meerderheid. Systematische controlebezoeken uitvoeren bij nieuwe huurders zou hier een oplossing voor kunnen bieden. Dat wil men in de toekomst dan ook graag realiseren indien mogelijk. Zodoende kan men een bestand bijhouden waarin de (nieuwe) huurders met risicogedrag worden aangeduid en beter worden opgevolgd.

Op vlak van registratie van klachten heeft de maatschappij al heel wat vooruitgang geboekt. Doch vertoont de registratie van de klachten nog enkele mankementen en het kan efficiënter gebeuren. Dit zal intern verder besproken worden en wordt op punt gesteld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen St-Gillis-Waas**

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:	4
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	2
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	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; 0/4/2
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 4/1/1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

→ Verdere afwerking buitenschrijnwerk (wijk Kemzeke)

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

→ Renovatie van het buitenschrijnwerk (wijk Stekene)

→ Werken aan de schouwen en dakbekleding (wijk De Klinge)

→ Bestek renovatie buitenschrijnwerk in opmaak (wijk Meerdonk)

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	20

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	19
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	7 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	-
	Meer dan een jaar voor indiening:	-
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	-
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	-
	Kennelijk ongegrond:	-
	Geen belang:	-
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	-
	Geen Vlaamse overheid:	-
	Interne personeelsaangelegenheden:	-

Aantal ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	-
	ongegrond:	-

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	-
	onopgelost:	14

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
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:	1
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	18

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	16
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	2
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

De klachten omtrent domiciliefraude die we binnenkrijgen lijken gegrond te zijn maar of dit ook effectief tot vaststelling van de ten laste gelegde beschuldigingen leidt is nog maar de vraag.

Gegronde klachten domiciliefraude : 14

Gegronde klachten omtrent onderhoud tuinen : 3

Gegronde klachten omtrent burenhinder , ruzies : 3

Opgeloste klachten domiciliefraude : 5

Niet opgeloste klachten domiciliefraude : 9

Opgeloste klachten omtrent onderhoud tuinen : 3

Opgeloste klachten omtrent burenhinder , ruzies : 3

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het gaat vooral over klachten ivm domiciliefraude van huurders, deze worden consequent doorgegeven aan gemeentebestuur en politie voor onderzoek, doch dit duurt blijkbaar enorm lang voor dit onderzoek is afgehandeld. Sommige dossiers zijn al bijna een jaar weg zonder een concrete oplossing. Daarnaast ook nog enkele klachten omtrent onderhoud van tuinen en kleine burenc conflicten omtrent parkeren en huisdieren.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 akkoord bereikt met het gemeentebestuur en politie Zele om actievere op te treden tegen gevallen waarbij er sprake is van domiciliefraude. De politie zal nu steeds bij een klacht een onderzoek voeren en eventueel ingaan tot ambtshalve inschrijving of schrapping van de betrokken persoon.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: GOED WONEN.RUPELSTREEK cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	24

Aantal onontvankelijke klachten:	4
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	11
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	7

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	9
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Categorie	(deels)gegrond	Ongegrond	(deels)opgelost	Onopgelost	ombudsnorm
Herstellingen	2		1	1	Te lange behandelingstermijn (2)
Onderhoud		1			
Aanrekenen kosten	1	6	1		Niet correcte beslissing(1)
Toewijzing woning		2			
Andere	1	2	1		Andere(1)

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het grootste deel van de klachten betrof het aanrekenen van kosten. De meeste van deze klachten bleken ongegrond. Blijkbaar hebben huurders het idee dat zij niets dienen te betalen en dat alle kosten voor de huisvestingsmaatschappij zijn.

Er is nog een openstaande klacht in verband met een vochtige muur. Deze klacht zal pas opgelost geraken als de volledige zijgevel van het gebouw waterdicht gemaakt is (werken opgenomen in de planning).

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 verband met kosten die ofwel voor de huurder of de verhuurder zijn, wordt gewerkt aan een document dat deze kosten zo duidelijk en zo gedetailleerd mogelijk zal beschrijven.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2010 werd door onze raad van bestuur een eigen, interne klachtenprocedure goedgekeurd waarin uiteraard werd rekening gehouden met de bestaande regelgeving. Dit alles met het doel om zo goed mogelijk om te gaan met klachten en deze klachten op een correcte manier op te lossen.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Bij een klacht in verband met het aanrekenen van kosten verstuurd wij een antwoord op 11 augustus 2010. Op 11 januari 2011 kregen wij hierover nog een brief van de Vlaamse ombudsman waarin werd gesteld dat men niet akkoord kon gaan met de zienswijze van de huisvestingsmaatschappij. Onze vraag is om, indien mogelijk, hier een kortere reactietijd te hanteren in ieders belang.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Goedkope Woning

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:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klacht gaat over huurster die een persoon zou laten meewonen die niet op het adres staat ingeschreven.
Na onderzoek door onze sociale dienst wordt vastgesteld dat deze persoon daar sporadisch in het weekend verblijft.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Meldingen omtrent domiciliefraude worden steeds ter harte genomen en onderzocht door de eigen sociale dienst en/of in samenwerking met de politie. Dit wordt gehandhaafd.

Voortaan wordt aan de klachtenmelder ter kennis gegeven dat zijn melding wordt onderzocht.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Van: Dominique Vrancken [mailto:dominique.vrancken@hbm.woonnet.be]
Verzonden: dinsdag 8 maart 2011 14:33
Aan: Annemarie Hanselaer
CC: Ria Keupers
Onderwerp: RE: Klachtenrapport?

Geachte,

Naar aanleiding van ons telefonisch onderhoud van 08/03/2011, laten wij u weten dat dhr. J. Philtjens, directeur en tevens klachtenbehandelaar van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij op 31/01/2011 met pensioen is gegaan. Momenteel is er nog geen klachtenbehandelaar aangesteld. Dit zal in de eerstvolgende vergadering van de Raad van Bestuur beslist worden. Van het moment dat de beslissing door de Raad van Bestuur genomen is, zullen wij u hiervan in kennis stellen.

In verband met het klachtenrapport 2010 zullen wij onze uiterste best doen om u dit nog zo spoedig mogelijk over te maken. Gezien Dhr. J. Philtjens als enigste binnen de maatschappij de klachten behandelde, is er niemand binnen de maatschappij op de hoogte van de werkwijze van de klachtenhandelingsprocedure en het indienen van het klachtenrapport. Momenteel is het ons ook niet duidelijk welke soort van klachten dienen opgenomen te worden in het rapport. Op dit ogenblik zijn wij de procedure aan het doornemen en hopen u zo snel mogelijk de gevraagde inlichtingen door te kunnen geven.

Vanaf 01/03/2011 ben ik aangesteld als directeur van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij. Mijn contactgegevens vind u onderaan.

Indien u bijkomende vragen en/of opmerkingen heeft, kan u ons altijd contacteren op onderstaande gegevens.

Met vriendelijke groeten,

Dominique Vrancken
Directeur

Hasseltse Huisvestingsmaatschappij
Gouverneur Roppesingel 53 – 3500 Hasselt
T. 011/28 83 10 – F. 011/28 83 19 – E-mail. dominique.vrancken@hbm.woonnet.be

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:	CVBA Helpt Elkander
	HAZEPAD 1
	8790 WAREGEM

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	20

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20
	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:	20
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	11
	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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
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:	16
	mail:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	19
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Onderhoud van de woning/tuin	gegrond	3	opgelost	6
	deels gegronde	4	deels opgelost	0
	ongegrond	3	onopgelost	1
Burenhinder	gegrond	6	opgelost	5
	deels gegronde	2	deels opgelost	3
	ongegrond	0	onopgelost	0
Domiciliefraude	gegrond	1	opgelost	1
	deels gegronde	0	deels opgelost	0
	ongegrond	0	onopgelost	0

* In deze onderverdeling werden niet alle klachten opgenomen, enkel de belangrijkste categorieën, hierdoor komt het totaal niet overeen met het totaal aantal klachten. Sommige klachten gaan ook over diverse categorieën.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Een groot aantal klachten dat werd behandeld in 2010 betreft maatschappelijke problematiek waaronder o.a. burenhinder, en klachten m.b.t. onderhoud van de woning. Ook blijkt dat de creatie van een sociale mix niet steeds als evident kan worden beschouwd, vooral m.b.t. het samenleven van jonge gezinnen en bejaarden, waarbij vooral de problematiek van lawaaihinder naar voor komt en er soms weinig tolerantie blijkt te zijn tussen burenen onderling.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Sedert 1 februari 2010 werd een maatschappelijk werker in dienst gesteld die ondersteuning bij het behandelen van klachten m.b.t. leefbaarheid.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CVBA Het Lindenhof

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	56

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	56
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	56

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	5
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	50
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	43
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	40
	deels opgelost:	
	onopgelost:	10

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	7
Andere:	36

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	49
	mail:	3
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	50
	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; 42/5/3
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 40/0/10
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Technisch: 27

Sociaal: 29

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: *cvba Huisvesting Scheldevallei*

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	62

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	28
	meer dan 45 dagen:	34
	gemiddelde:	39,19

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:	62
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	22
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	35

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	56
	deels opgelost:	1
	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:	51
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Redelijke behandeltermijn:	0
Efficiënte coördinatie:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

De gegevens hieronder over de *drager* en het *kanaal* van de klachten zijn *facultatief* in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	62
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	60
	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;

1. # sociaal / leefbaarheid: 0

- 1.1. # gegronde: 0
- 1.2. # deels gegronde: 0
- 1.3. # ongegronde: 0

2. # technisch / herstellingen: 53

- 2.1. # gegronde: 21
- 2.2. # deels gegronde: 4
- 2.3. # ongegronde: 28

3. # administratief: 9

- 3.1. # gegronde: 1
- 3.2. # deels gegronde: 1
- 3.3. # ongegronde: 7

- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

1. # sociaal / leefbaarheid: 0

- 1.1. # opgeloste: 0
- 1.2. # deels opgeloste: 0
- 1.3. # onopgeloste: 0
- 1.4. # andere: 0

2. # technisch / herstellingen: 53

- 2.1. # opgeloste: 51
- 2.2. # deels opgeloste: 0
- 2.3. # onopgeloste: 2
- 2.4. # andere: 0

3. # administratief: 9

- 3.1. # opgeloste: 5
- 3.2. # deels opgeloste: 1
- 3.3. # onopgeloste: 3
- 3.4. # andere: 0

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

1. # sociaal / leefbaarheid: 0

- 1.1. # andere: 0
- 1.2. # te lange behandeltermijn: 0
- 1.3. # onheuse bejegening: 0

2. # technisch / herstellingen: 53

- 2.1. # niet correcte beslissing: 51
- 2.2. # andere: 1
- 2.3. # te lange behandeltermijn: 1

3. # administratief: 9

- 3.1. # te lange behandeltermijn: 4
- 3.2. # Ontoereikende informatieverstrekking: 5

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Beschrijving klachten (voor klachtenrapportage) 2010

- **2010/001:** huurder beweert dat reeds eerder gemelde problemen nog niet zijn opgelost. HS

onderzocht dit en meldt dat de problemen wel al opgelost zijn (binnensleutels, boiler, contract) en andere reeds doorgegeven zijn aan de hoofdaannemer (wand + WC + deksel) en dat dit verder wordt opgevolgd.

- **2010/002:** huurder beweert dat er nog steeds een gaslek zou zijn met een gevaarlijke situatie tot gevolg en dure rekeningen. HS onderzocht dit en meldt dat het gaslek dateert van 18/12/2008 en dat er onmiddellijk opdracht is gegeven de gas af te sluiten om geen risico te nemen. De nodige herstellingen en vaststellingen zijn daags daarna uitgevoerd. Pas na oplossing is de gas opnieuw opengezet. Er is dus geen sprake van een ingebrekestelling.
- **2010/003:** huurder beweert dat er nog steeds een lekkage is t.h.v. de badkamer. HS onderzocht dit en meldt dat er inderdaad een klein lek was aan de elektrische boiler maar dat is opgelost. Gezien er daarna geen meldingen meer kwamen, gaat HS ervanuit dat alles opgelost is.
- **2010/004:** huurder klaagt over slechte afspraken bij herstellingswerken en ook over de hoge huurprijs. vanaf 1 januari 2008 is de nieuwe huurprijsberekening in werking getreden. Om te grote schokken in de huurprijsberekening voor zowel de huurder als de verhuurder op te vangen geldt er een overgangperiode van 2008 tot 2010, waarin de huurprijs stelselmatig evolueert van de 'oude' naar de 'nieuwe' berekening. De huurprijs zal vanaf 2011 afhankelijk zijn van het inkomen en de kwaliteit van de woning. De nieuwe huurprijsberekening voert ook nieuwe minimum- en maximumprijzen in. Als maximumhuurprijs wordt de marktwaarde gebruikt. Deze maximumhuurprijs wordt geschat door een notaris. Dit wil zeggen dat een huurder nooit meer zal betalen dan de marktwaarde van een woning. Hoe wordt de marktwaarde van een woning bepaald? Op basis van verschillende kenmerken (ligging, tuin, garage, grootte van de woning, isolatiepeil, conformiteit elektriciteit, centrale verwarming,...) schat de notaris de huurprijs van deze woning op de private huurmarkt. Vroeger moesten de sociale verhuurders de maximumhuurprijs zelf bepalen. Ten opzichte van het vroegere systeem is de schatting van de sociale verhuurder vervangen door deze van de notaris. We kunnen enkel vaststellen dat de *vroegere normale huurwaarde vaak te laag werd geschat*. Dit is dan ook de verklaring van de gestegen huurprijs. De referentiewaarde is gestegen, (dit is de marktwaarde in de overgangperiode) omdat die na de overgangperiode gelijk moet worden aan de marktwaarde.

Wij vullen hierbij nog aan dat onze Maatschappij de wetgeving van sociaal verhuren correct toepast en hierbij ook gecontroleerd wordt door een inspectie-organ. Dit betekent dat onze woongelegenheden worden verhuurd aan wie er recht op heeft en aan de wettelijke voorwaarden voldoet. Voor wat uw opmerking over de herstellingen van de dakgoot betreft, stellen wij inderdaad vast dat de werkmannen enkele keren de gemaakte afspraken hebben moeten uitstellen. Dit uitstel was noodzakelijk omdat de sneeuwval te veel risico's inhield. In de mate van het mogelijke bent u steeds verwittigd. Ondertussen is het nazicht gebeurd op 21/1/2010, zoals u weet, constateerden de werkmannen toen dat de dakgoten aan voor-, achter- en zijgevel volledig verstopt zaten.

- **2010/005:** huurder betwist wettelijke opzeg van 3 maanden. Wij hebben intussen naar aanleiding van uw brief (ontvangen op 22/02/2010) verder onderzoek gedaan. Hierbij laten wij u weten dat wij niet kunnen ingaan op uw vraag om u een maand huur kwijt te schelden.

Reden hiervoor is dat er een wettelijke opzegperiode geldt voor iedere huurder die opzeg geeft van een woongelegenheden. Uw opzegbrief bereikte ons eind september 2009 waardoor de opzegperiode van 3 maanden startte op 1 oktober 2009 en eindigde op 31/12/2009. Hiervan werd u schriftelijk op de hoogte gebracht (brief verstuurd 30/9/2009). Een verhuis omvat dus ook deze kosten van de huur tijdens de opzegperiode omdat u uw huurdersverplichtingen moet nakomen tijdens de opzegperiode. U was namelijk huurder t.e.m. 31/12/2009. Het feit dat u de sleutels vroeger binnenbracht, verandert daar niets aan en was eigenlijk ook tegen de afspraak (beschreven in onze brief verstuurd op 30/9/2009 waarin wij vroegen de sleutels tijdens de uitgaande plaatsbeschrijving eind december 2009 af te geven). Hoewel wij begrip hebben voor deze financieel zwaardere periode en waarderen dat u het appartement goed hebt onderhouden, kunnen wij niet afwijken van de bestaande regelgeving.

- **2010/006:** huurder betwist herstellingsfactuur. Ten laste van de Maatschappij gezien overlast door een derde partij is veroorzaakt en wegens gegronde aangehaalde motivatie weigering betaling.
- **2010/007:** huurder betwist herstellingsfactuur. Hierbij laten wij u weten dat wij kunnen ingaan op uw vraag om de factuur te annuleren. De kosten (scharnieren slaapkamerraam) zullen gedragen worden door ons. Motivatie is dat het een structureel gebrek betreft.
- **2010/008:** huurder betwist herstellingsfactuur. Hierbij laten wij u weten dat wij niet kunnen ingaan op uw verzoek om de factuur 2010/167 te annuleren. Enerzijds signaleert u terecht dat het niet correct is dat u een blanco-bestelbon moet heeft getekend. Wij zullen dan ook onze werkmannen duidelijke instructies geven om dit in de toekomst te vermijden. Anderzijds heeft u ons gevraagd een herstelling uit te voeren en zijn onze werkmannen bij u ter plaatse geweest. Uw motivatie van weigering is irrelevant gezien u de

minimumfactuur is aangerekend. U weet namelijk dat wij per begonnen werkuur een forfait aanrekenen van 1 werkuur aan 27 euro.

- **2010/009:** huurder betwist herstellingsfactuur. Wij kunnen echter uw opmerkingen niet verder bekijken of onderzoeken aangezien betwistingen betreffende herstellingsfacturen enkel worden aanvaard binnen de 14 dagen na factuurdatum (18/2/2009) of zelfs postdatum (19/2/2010). Dit was vermeld in de begeleidende brief bij de factuur. Deze termijn van 14 dagen was al vóór 17/3/2010 verstreken. Bovendien betreuren wij dat u uw brief dateert op 16/2/2010 terwijl wij die brief maar op 17/3/2010 ontvangen...

- **2010/010:** Wij kunnen echter uw opmerkingen niet verder bekijken of onderzoeken aangezien betwistingen betreffende herstellingsfacturen enkel worden aanvaard binnen de 14 dagen na factuurdatum (18/2/2009) of zelfs postdatum (19/2/2010). Dit was vermeld in de begeleidende brief bij de factuur. Deze termijn van 14 dagen was al vóór 17/3/2010 verstreken.

- **2010/011:** Naar aanleiding van uw brief, ontvangen op 22/3/2010, melden wij u dat u als kandidaat-huurder werd ingeschreven in onze maatschappij op 07/01/2010 met inschrijvingsnummer 2010.01.07.003. U heeft als gevraagde woningen een zeer beperkte selectie aangeduid: enkel de appartementen in Pinguïnstraat met 2 slaapkamers. Deze beperkte selectie, gecombineerd met het feit dat u pas zeer recent bent ingeschreven, vertaalt zich in nog enkele jaren wachttijd. Ik zie eveneens in uw dossier dat u voorrang heeft omwille van uw leeftijd, maar die leeftijdsvoorrang geldt wettelijk enkel voor 1-slaapkamerwoongelegenheden op het gelijkvloers. Om van die voorrang te genieten, betekent dit dus dat u 1-slaapkamertypes moet toevoegen aan uw voorkeurlijst gevraagd woningen. Wij geven kandidaten die bij ons ook huren, pas voorrang indien zij meer slaapkamers nodig hebben (wegens gezinsuitbreiding) of indien ze minder slaapkamers nodig hebben (minder mensen in het gezin). Dit is voorrangsmutatie. In uw situatie blijft uw gezinssamenstelling hetzelfde dus wij kunnen u op die basis wettelijk geen voorrang geven, vooral ook niet omdat u opnieuw 2 slaapkamers heeft geselecteerd. Indien u naar een 1-slaapkamerappartement wil, dan heeft u wel recht op die voorrang (omdat uw huidige grotere 2-slaapkamerappartement dan vrij komt). U bent enkele jaren geleden inderdaad verhuisd naar een nieuwbouwappartement, beter aangepast aan de rationele bezetting (aantal personen in het gezin) dan uw vorige huis. In vind het jammer dat u daar niet zo graag meer woont. Indien u hinder of overlast ondervindt in het appartementsblok waar uw woont, raden wij u aan contact op te nemen met de sociaal assistent, Erik Stappers. Hij luistert graag naar u en zal in de mate van het mogelijke de leefbaarheidproblemen aanpakken zodat het voor u weer aangenamer wordt om te wonen.

- **2010/012:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/086 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Het herstellen en/of vervangen een gebroken rolluiklint valt ten laste van de huurder. Op uw verzoek werd een detail opgevraagd van de uitgevoerde werken door bvba Verhoeven.

Het rolluiklint zelf kost slechts 9,00 €. De duur van de herstelling werd bepaald door 1 werkuur voor een eerste nazicht ter plaatse gevolgd door 6 uur voor de herstelling zelf. De herstelling gebeurde door 2 man (één buiten aan het rolluiklint en één binnen aan de rolluikkast). Met verplaatsing inbegrepen betekent dit 3 uur (x 2 man = 6) zoals afgetekend op de werkbou. Dit betekent 7 uur x €40,00 = €280,00. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2010/086 (€289,00) te betalen.

- **2010/013:** Wij hebben intussen uw betwisting van betreffende factuur onderzocht.

Wij deden intussen navraag bij de uitvoerende elektriker van de herstellingswerken, bvba De Ghoy. Het blijkt hier inderdaad te gaan om een defect van de afstandsbedrijver in de elektriciteitskast, en niet van de lichtsbedrijver zelf. Deze kost valt ten laste van de maatschappij. Wij zullen bijgevolg overgaan tot het annuleren van de herstellingsfactuur. Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en verontschuldigen ons voor de administratieve vergissing.

- **2010/014:** Wij hebben intussen uw betwisting van de facturen 2010/046, 2010/103 en 2010/182 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Uit uw schrijven begrijpen wij dat er behoorlijk wat onduidelijkheid heerst over de aangerekende bedragen. Ter verduidelijking en nazicht hebben wij ons intussen bevraagd bij ons uitvoerend personeel en de aangeduide aannemers. Onderstaand geven wij u een kort overzicht: Factuurnr. 2010/103 betreft de facturatie voor het herstel van een eerste lavabokraan (koud of warm water) in juni 2009, uitgevoerd door aannemer De Vos Elie. Op dit moment was slechts één van de kranen van de lavabo aan vervanging toe. Factuurnr. 2010/182 betreft de facturatie van de tussenkomst door Huisvesting 'Scheldevallei' na uw telefonische oproep in oktober 2009 dat de tweede kraan in de badkamer lekte. Eén van ons werkmannen kwam ter plaatse. Bij nazicht werd vastgesteld dat de herstelling diende te gebeuren door een loodgieter en stuurden wij naderhand De Vos Elie. Gezien bij deze tussenkomst geen oplossing kon worden geboden,

zullen wij deze factuur 201/182 (€28,62) annuleren en ten onze laste nemen. Factuurnr. 2010/046 betreft een facturatie voor het herstel van de tweede lavabokraan in november 2009, opnieuw uitgevoerd door aannemer De Vos Elie. Het onderhoud en herstel van de sanitaire installaties vallen ten laste van de huurder (zie art. 7.1. van het Reglement van Inwendige Orde als bijlage bij het huurcontract). De bedragen voor de tussenkomsten van Elie de Vos vallen dan ook integraal ten uwen laste en dienen wel degelijk te worden betaald. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk doch dringend de betreffende facturen 2010/103 (€110,66) en 2010/046 (€108,12) en 2010/182 (€28,62) te betalen.

- **2010/015:** Wij hebben intussen uw betwisting van betreffende factuur onderzocht. Wij deden intussen navraag bij de uitvoerende firma van de herstellingswerken, Elektro Baeté. De oproep die u doorgaf betrof een herstelling een parlefoonsysteem. Normaliter valt de kost voor het vervangen van een binnenpost ten laste van de huurder. Het defect was blijkbaar te wijten aan een slechte werking van het systeem waardoor de kost zal gedragen worden door de maatschappij. Wij zullen bijgevolg overgaan tot het annuleren van de herstellingsfactuur. Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en verontschuldigen ons voor de administratieve vergissing.

- **2010/016:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/064 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. De verstopping die zich voordeed was het rechtstreekse gevolg van een verstopping ter hoogte van de spoeltafel (gootsteen). Het feit dat bvba Edco hiertoe de leiding diende te ontstoppen via de gemeenschappelijk kelder, verandert niets aan de oorzaak van de verstopping. U dient bijgevolg wel degelijk als huurder de kosten voor deze ontstopping ten laste te nemen. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2010/121 (€99,70) te betalen.

- **2010/017:** Wij hebben intussen uw betwisting van betreffende factuur onderzocht. Bij nazicht, stellen wij vast dat de factuur verkeerdelijk naar u werd gericht in plaats van naar uw bovenbuur, A. Papeleupark nr. 50. Wij zullen overgaan tot het annuleren van de herstellingsfactuur en het bedrag terugvorderen bij juiste persoon. Wij verontschuldigen ons voor de administratieve vergissing.

- **2010/018:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/83 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. De tussenkomst die u wordt aangerekend door de firma Edco betreft een ontstopping van uw keukenafloop in de maand juni 2009. Wij verwijzen naar art. 17 van uw contract en art. 7.1. van het bijhorende intern reglement.

'kuisen en ontstoppen van afvoerleidingen, riolen, putjes... ' zijn onderhouds- en huurdersverplichtingen.

U dient bijgevolg wel degelijk als huurder de kosten voor deze ontstopping ten laste te nemen. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2010/083 (€219,95) te betalen.

- **2010/019:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/064 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. De verstopping die zich voordeed was het rechtstreekse gevolg van een keukenfilterstop diameter 80 in de tweede bocht van uw individuele afvoer (zie detail factuur) en niet te wijten aan een residu van een langere periode. U dient bijgevolg wel degelijk als huurder de kosten voor deze ontstopping ten laste te nemen. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2010/064 (€285,67) te betalen.

- **2010/020:** Wij hebben intussen uw betwisting van betreffende factuur onderzocht. Bij nazicht, stellen wij vast dat wij inderdaad beschikken over het schrijven waarin De Heer Wille Pascal, wonende te Adolf van Ootheghemstraat 27 te Ledeborg, verklaart de schade te voor de glasbreuk te vergoeden. Wij zullen overgaan tot het annuleren van de herstellingsfactuur en het bedrag terugvorderen bij de Heer Wille Pascal. Wij verontschuldigen ons voor de administratieve vergissing.

- **2010/021:** Wij hebben intussen uw betwisting van betreffende factuur onderzocht. Bij nazicht, stellen wij vast dat het hier louter een telefonisch onderzoek betreft en geen plaatsbezoek is uitgevoerd. Wij zullen overgaan tot het annuleren van de herstellingsfactuur. Wij verontschuldigen ons voor de administratieve vergissing.

- **2010/022:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/191 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. U contacteerde de maatschappij inzake een huurderslast, met name een traag vullende wc en een slecht werkend slot van de wc-deur. De tussenkomst van de maatschappij bestond in het vervangen van een membraan in de sasbak van het toilet. Deze tussenkomst dient te worden vergoed. Elke tussenkomst wordt aangerekend aan €27,00 per begonnen uur excl. materiaalkost en excl. btw. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2010/191 (€28,62) te betalen.

- **2010/023:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/134 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. U contacteerde de maatschappij inzake een huurderslast, met name een verstopping van uw toilet. Bij aankomst blijkt dat u uw beerput niet ledigde op regelmatige

tijdstippen, welke de oorzaak vormde van de verstopping. De tussenkomst van onze werkmans dient wel degelijk te worden betaald. De oproep nam 45 min in beslag, inclusief rijtijden. Elke tussenkomst wordt aangerekend aan € 27,00 per begonnen uur excl. materiaalkost en excl. btw. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk doch dringend de betreffende factuur 2010/134 (€28,62) te betalen.

- **2010/024:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/089 en 2010/195 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. De werken betreffen herstel van schade zijn door u, als huurder, toegebracht. Uit voorzorg en voorzichtigheid diende u voorafgaandelijk terdege na te gaan, of u te laten toelichten, waar en hoe de leidingen verliepen. Derhalve vallen de herstellingswerken ten uwen laste. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/089 (€ 318,00) en 2010/195 (€ 28,62) samen: € 346,62 te betalen. 27/5/2010: huurder betwist opnieuw maar wij verwijzen naar ons antwoord en blijven bij ons standpunt.
- **2010/025:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/082 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Het nazicht en onderhoud van afvoeren valt onder de onderhoudswerken ten laste van de huurder. Hiervoor verwijzen wij naar art. 7.1 van het Reglement van Inwendige Orde betreffende het kuisen en ontstoppen van leidingen, putjes, e.a. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/082 (€99,85) te betalen.
- **2010/026:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/054 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. De factuur betreft de verplaatsingskost van de opgeroepen elektriker. Het behoort tot uw verantwoordelijkheid als huurder de nodige schikkingen te treffen om het mogelijk te maken de gevraagde herstelling te kunnen uitvoeren. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/054 (€31,80) te betalen.
- **2010/027:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/051 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. De factuur betreft de tussenkomst, het nazicht en de verplaatsingskost van de - op uw verzoek - opgeroepen elektriker. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/051 (€ 31,80) te betalen.
- **2010/028:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2008/229 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Het herstellen en vervangen van sloten, krukken, grendels, handgrepen,... enz. valt, evenals het onderhoud ervan, ten laste van de huurder. Indien, na herstelling, de ruit alsnog niet in orde zou blijken te zijn - zoals u beweert - , dient u dit aan te melden op het centrale telefoonnummer 09/230.15.54 van 'Huisvesting Scheldevallei'. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/113 (€ 177,02) te betalen.
- **2010/029:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/087 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Vervangen van gebroken of gebarsten ruiten vallen ten laste van de huurder. Zelfs indien het thermische breuk betreft, waarnaar u zelf verwijst, dient u - als huurder - voorzorgen te treffen om eventuele thermische breuk te voorkomen. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/087 (€ 391,14) te betalen. 26/5/2010: na navraag bij onze verzekeringsmaatschappij, delen wij u mee dat wij factuur 2010/087 zullen annuleren. In deze situatie valt glasbreuk ten laste van de Maatschappij, ook al is de oorzaak niet gekend.
- **2010/030:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/081 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Het uitgevoerde herstel valt onder de onderhouds- en herstellingswerken ten laste van de huurder werd voor uw rekening, en bovendien op uw verzoek, uitgevoerd. Het herstel betreft een dichting van een lek ter hoogte van de veranda, een bijgebouw niet eigen aan de oorspronkelijke constructie. Dit heeft niets te maken met een plaatsing van zonnepanelen.. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/081 (€ 94,34) te betalen.
- **2010/031:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/172 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Het uitgevoerde werk valt onder de onderhouds- en herstellingswerken ten laste van de huurder. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/172 (€ 28,62) te betalen.
- **2010/032:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/118 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Het herstellen en/of vervangen van scharnieren valt onder de onderhouds- en herstellingswerken ten laste van de huurder. Hiervoor verwijzen wij naar art. 17 van het huurcontract. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/118 (€ 310,58) te betalen.
- **2010/033:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/145 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Op 06/01/2010 werd het herstel door onze technische dienst uitgevoerd, zie uw bevestiging op de werkbbon. Het uitgevoerde werk 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 is de betreffende factuur 2010/145 (€28,62) u terecht aangerekend. Wij zien dat u ondertussen reeds deze factuur hebt

betaald, waarvoor onze dank.

- **2010/034:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/129 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. De ingaande plaatsbeschrijving (waarnaar uw woonbegeleider Dhr. Christophe Leemans OCMW Gent verwijst) bevat geen enkele vermelding van defect of tekortkoming, zodat wij hieruit moeten besluiten dat de uitgevoerde werken ten uwe laste komen.

Bovendien verwijzen wij hiervoor naar art. 7.1 van het reglement van inwendige orde betreffende onderhoud en herstel van sanitaire installaties. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/129 (€241,22) te betalen.

- **2010/035:** Wij hebben intussen uw betwisting van betreffende factuur onderzocht. Bij nazicht, stellen wij vast dat de factuur verkeerdelijk aan u is doorgerekend. De afgebroken kraan kon niet door onze eigen technische dienst hersteld worden. De aangekochte radiatorknop kon evenmin gebruikt worden ter herstel van de vastgelopen radiatorknop. Beide opdrachten werden naderhand doorgestuurd naar een externe aannemers. Wij zullen overgaan tot het annuleren van de betreffende herstellingsfactuur. Wij verontschuldigen ons voor de administratieve vergissing.

- **2010/036:** Wij hebben intussen uw betwisting van betreffende factuur onderzocht.

Intussen wonnen wij verdere informatie in bij de uitvoerende aannemer bvba Edco aangaande de betwiste herstelling. De aanvankelijke oproep betrof een ontstopping, een last die normaliter te dragen valt door de huurder. Bij verder onderzoek ter plaatse is echter gebleken dat de verstopping te wijten was aan het dichtslibben van loden afvoerbuizen onder het bad. Nog aanwezige loden afvoerleidingen worden steeds vervangen door duurzamere leidingen uit PVC of PE. De kosten hiervan worden gedragen door de Maatschappij. Wij zullen overgaan tot de annulering van de betreffende factuur. Wij verontschuldigen ons voor de administratieve vergissing.

- **2010/037:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/056 onderzocht. Wij informeerden ons intussen verder bij de uitvoerende aannemer Elektro De Ghouy. Normaliter valt de kost voor het vervangen van een binnenpost ten laste van de huurder. Bij navraag en onderzoek stellen wij vast dat het toestel reeds 2 maal in het verleden werd hersteld. Het defect was te wijten aan het systeem zelf. Wij zullen overgaan tot annulering van de betreffende factuur. Gelieve ons te willen verontschuldigen voor de administratieve vergissing.

- **2010/038:** Hierbij bevestigen wij u dat wij wel degelijk de procedure hebben gestart om u als kandidaat op te nemen in ons inschrijvingsregister. Volgens de nieuwe wettelijke bepalingen, moeten echter alle documenten volledig zijn in het dossier vooraleer wij u een inschrijvingsnummer mogen toekennen. Ik verneem van mijn collega dat wij van de dienst Patrimoniumdocumentatie (FOD) pas vandaag (i.e. 6/5/2010) een bevestiging hebben ontvangen voor wat betreft de toetsing van de eigendomsvoorwaarde. Zij heeft u dus kunnen inschrijven op 6/5/2010 met inschrijvingsnummer 2010.05.06.001. Ik verwacht dus dat u eerstdaags een bevestiging van inschrijving zal ontvangen. Hierdoor bent u reeds voor de 2de keer bij onze Maatschappij ingeschreven. Daarom durven wij veronderstellen dat u op de hoogte was van hoe u zich kan laten inschrijven bij onze Maatschappij. Wij vragen namelijk iedereen die kandidaat voor een sociale woongelegenheden van Huisvesting Scheldevallei wil worden, zich persoonlijk aan te melden aan onze balie tussen 8.30-11.30u. Wij zijn ervan overtuigd dat deze persoonlijke aanpak efficiënter is om alle documenten en attesten te verzamelen en de relevante info te geven. Zo is er aan onze balie ook fotomateriaal aanwezig, een belangrijk hulpmiddel in het beslissingsproces van selectie van woonwijken. Deze werkwijze is ook ontstaan uit praktische overwegingen want de ene persoon die de inschrijvingen doet, is dan beschikbaar. In uitzonderlijke gevallen (als de mensen niet naar onze balie kunnen komen wegens werk of lichamelijk beperkingen) schrijven wij in 'op afstand': na uitdrukkelijke vraag van de geïnteresseerde sturen wij dan eerst de inschrijvingspapieren op of sinds kort verwijzen we naar onze website waar die kunnen gedownload worden. Wij werken enkel met die geijkte papieren omdat de kandidaat dan alle nodige gegevens in 1 formulier kan invullen. Na raadpleging van uw geschrapt dossier, merk ik eveneens dat u in september 2008 een eerste aanbod heeft gekregen. Hoewel u dit appartement had aangeduid in uw voorkeur van gevraagde woongelegenheden, weigerde u toch wegens te hoog gelegen. Wij pasten daarna (in overleg met u) uw dossier aan naar enkel gelijkvloerse woongelegenheden. U meldde ons toen eveneens een specifieke voorkeur te hebben voor Weldadigheidstraat 64/000, een nieuwbouw-appartement op het gelijkvloers. Gezien uw gunstige plaats op de wachtlijst en de beschikbaarheid van het betrokken appartement, konden wij u Weldadigheidstraat 64/000 aanbieden. Groot was onze verbazing toen u deze woongelegenheden weigerde...U heeft als kandidaat inderdaad rekening te houden met een wachttijd, maar wij leiden af uit bovenvermelde historiek van aanbiedingen dat u ondertussen een woonoplossing

heeft. Het feit dat u recentelijk reeds 2 passende woongelegenheden heeft geweigerd, geeft de indruk dat u zich (toen) niet onmiddellijk in een acute woonnoodsituatie bevond.

Toch hopen wij u onder deze omstandigheden zo vlug mogelijk te kunnen uitnodigen voor een passend aanbod. Wij hopen u hierbij voldoende te hebben ingelicht.

• **2010/039:** Wij ontvingen uw klacht via de Vlaamse Ombudsdienst. Hierbij onze antwoorden:

1. en 2. Wij zijn enigszins verbaasd omdat wij u reeds een tijdje geleden aan onze balie over het waterverbruik de nodige inlichtingen hebben gegeven. Op uw vraag zullen wij u dezelfde informatie nu schriftelijk bevestigen. In de appartementsblok waar u woont, is er een collectieve waterteller, dat betekent dat de globale waterfactuur van TMVW verdeeld wordt over de aanwezige appartementen van uw blok. Zo wordt ook de maandelijks reële kost afgeleid (zie onderstaande tabel).

- 960,81 € jaarlijkse kost te verdelen
- 106,88 € jaarlijkse kost per persoon
- 8,91 € maandelijks kost per persoon

In uw situatie is er €26,72 aangerekend omdat in uw dossier 3 personen staan (u en uw 2 kinderen). Aan de balie gaf u toe dat u die kinderen liet staan in ons dossier omdat u wou verhuizen naar een groter appartement om ze zo bij u te kunnen laten overnachten. Wij gaven u toen de raad om ze te laten schrappen zodat wij de maandelijks kost per persoon niet meer moeten vermenigvuldigen met 3. Vorig jaar betaalde u €13,66 als voorschot waardoor het saldo €13,06 (=€26,72 - €13,66) bedraagt. Wij zijn volgens het Kaderbesluit verplicht een voorschot bij te rekenen die gebaseerd is op de reële kost, waardoor we op een maandelijks huurlast komen van €39,78 (=€26,72 + €13,06). Deze huurlast is dus te beschouwen als een forfait die zal worden afgerekend op het einde van 2010. U bent ook kandidaat om te verhuizen binnen ons patrimonium. Na nazicht van dat kandidatendossier, stellen wij stellen vast dat u op 15/1/2010 uw gevraagde woningen aanpaste van 3 slaapkamers naar 1 slaapkamer. Hierdoor geeft u impliciet aan dat u alleen (zonder kinderen) op uw dossier staat. Wij zullen dan ook de huurlast water toepassen voor water rekening houdende met 1 persoon i.p.v. 3 personen vanaf 1/2/2010. U ontvangt in verband met deze teruggave of aanpassing van de huurlast binnenkort nog een brief van mijn collega, Katrien Verbeken. Gezien in uw dossier dan 1 persoon staat, zal deze herberekende huurlast beduidend lager zijn.

3. Betreffende uw vraag voor een individuele teller, delen wij u mee dat het Dagelijks Bestuur van Huisvesting Scheldevallei op 3/5/2010 haar goedkeuring heeft verleend aan het plaatsen van een individuele meterteller van Eindeke 41 (uw bovenbuur). Door het rechtstreeks aanrekenen aan deze meerverbruiker, vermijden we dat de andere bewoners van het appartementsblok mee moeten opdraaien voor dat meerverbruik.

4. De lawaaihinder waarover sprake is vooral te wijten aan het frequent en groot aantal bezoekers. Hierdoor wordt er vaak luidruchtig gepraat. Er is ook regelmatig gebonk van spelende kinderen en de wasmachine draait zeer vaak. Dit zijn echter allemaal geluiden die aan een levensstijl verbonden zijn en die bij een eventuele geluidsmeting door de politie de normen niet zullen overschrijden. Het gaat hier dus vooral over een situatie waarbij volledig verschillende leefwijzen met elkaar geconfronteerd worden.

Er vonden meerdere gesprekken plaats met beide partijen om het wederzijds begrip te verhogen. Bij deze gesprekken stelden we vast dat u en de bovenburen botsende karakters hebben en allebei vrij volhardend zijn als het er op aan komt op te komen voor de eigen leefwijze. Dit heeft er voor gezorgd dat de onderlinge communicatie tot op heden eerder de problemen heeft verergerd dan verbeterd. Vanuit Huisvesting Scheldevallei deden wij daarom het voorstel om jullie grieven op een rijtje te zetten zodat wij daarmee op zoek kunnen gaan naar een gouden middenweg, zonder dat jullie daarvoor hoeven samen te komen. Ook u zag dit zitten maar heeft ons tot op heden nog niets bezorgd.

• **2010/040:** Wij hebben uw brief ontvangen betreffende schade aan uw garagepoort. Hierbij bevestigen wij dat wij akkoord gaan met een terugbetaling van 35 euro voor de geleden schade. Wij zullen die storten op uw bankrekening BE94737022957014. Ondertussen heeft onze werkman de juiste nummering aangebracht, zodat toekomstige verwarring uitgesloten wordt. Onze werkman bevestigt eveneens dat de sleutels van de tot nu toe leegstaande garage niet past op die van u. Wij hopen u hierbij voldoende te hebben ingelicht en excuseren ons nogmaals voor deze situatie.

• **2010/041:** Wij hebben uw fax van 5 mei 2010 goed ontvangen. Als antwoord op uw vraag, kunnen wij niet anders dan opnieuw verwijzen naar de reeds verstuurd brieven. Begin 2010 ontving u een brief die duidelijk en uitgebreid informeerde over de inhoud van de huurlasten van uw appartementsblok en de

berekeningswijze ervan. Eveneens beschreven we de gehanteerde verdeelsleutels per huurlast. Huisvesting Scheldevallei heeft op die manier voldoende voldaan aan de wettelijke bepalingen van het Kaderbesluit. Wij hopen u hierbij voldoende te hebben ingelicht.

- **2010/042:** Wij hebben uw brief van 11 mei 2010 goed ontvangen.

Wij zijn toch enigszins verbaasd over de toon van uw brief.

U bent namelijk correct ingeschreven bij ons als kandidaat voor een sociale woongelegenheid met als inschrijvingsnummer 2007.05.08.001. Wij bevestigen dat u nog steeds op de wachtlijst staat. Het is echter inderdaad een feit dat de wachttijden de laatste jaren gestegen zijn, dat is jammer genoeg een algemene tendens, ook bij andere Maatschappijen en die geldt ook voor de andere kandidaten op de lijst.

Verder zie ik niet goed in hoe 'connecties hogerop' (zoals u dat omschrijft), hieraan iets kunnen veranderen gezien wij ieder kandidaat gelijkwaardig behandelen door correct de opgelegde regelgeving toe te passen.

Uw vraag omtrent het wachtregister: via het bevolkingsregister heb ik vastgesteld dat u en uw zoon ingeschreven zijn in het vreemdelingenregister en dus beiden voldoen aan de toelatingsvoorwaarde om een sociale woongelegenheid te krijgen. Ook hier is er dus opnieuw geen probleem. Informatief deel ik u nog mee dat wij vanaf 1/1/2008 kandidaten die in het wachtregister staan, niet meer mogen schrappen van de lijst maar een aanbod voor een sociale woongelegenheid moeten uitstellen tot zij voldoen aan de toelatingsvoorwaarde (ingeschreven in het bevolkings- of vreemdelingenregister). Dit in tegenstelling tot de vroegere wetgeving: in mei 2005 waren wij nog wettelijk verplicht u te schrappen op onze lijst omdat uw verblijfsdocumenten niet in orde waren. U voldoet met uw huidig dossier echter aan de vereiste voorwaarden en zal dus schriftelijk worden verwittigd van zodra u aan beurt bent voor een passend aanbod dat voldoet aan uw voorkeur. Wij hopen u hierbij voldoende te hebben ingelicht.

- **2010/043:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/299 onderzocht. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. De tussenkomst van onze schrijnwerker gebeurde na een klacht over een eerder foutief herstel. Bij plaatsbezoek legde de schrijnwerker opnieuw het sluitingsprincipe uit, namelijk een gelijktijdige bediening van de sleutel en de klink doet de deur openen. De kosten voor het tweede plaatsbezoek zijn dus ten laste van de huurder. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/299 (€53) te betalen.
- **2010/044:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/242 en 2010/265 onderzocht. *Factuur 2010/242:* wij zullen enkel de kost van de sleutel aanrekenen, dit betekent dat u 12 euro moet betalen en niet 28,62 euro. *Factuur 2010/265:* Deze factuur zullen wij annuleren. De kosten vallen ten laste van de Maatschappij gezien het een hoofdzekering betreft. Het vervangen van een smeltzekering en automatische zekering vallen wel ten laste van de huurder. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend, de betreffende factuur 2010/242 (€12) te betalen. Onze excuses voor de verwarring.
- **2010/045:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/283 onderzocht. Wij delen u mee dat wij zullen overgaan tot annulatie van deze factuur. Na informatie bij de aannemer blijkt dat het een herstel betrof aan een lekkende lagedruk-mengkraan van de keukenboiler. Dit werd vastgesteld bij uitbreken van het keukenmeubel. De oorspronkelijke doorrekening ging uit van een lekkende keukenmengkraan. Die was inderdaad wel ten laste van de huurder. Onze excuses voor de verwarring.
- **2010/046:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/342 verder onderzocht en gingen te rade bij de uitvoerende firma voor meer details. Wij kunnen echter niet ten volle instemmen met uw weigering tot betaling. Op de factuur kan u zien dat werd vastgesteld dat de buis niet gebroken zat, doch dat er een put werd opgespoord die aan de oorzaak lag van het vastgestelde water ter hoogte van de zijgevel van de woning. Gezien u geen kennis had van het bestaan van de put werd deze nooit geledigd. Wij kunnen u bijtreden in de redenering dat u niet dient op te draaien voor de kosten die ten laste vallen voor het opsporen van de put. De ontstopping op zich behoort wel tot de huurderslasten, de kosten hiervan blijven ten laste van u als huurder. Dit betekent concreet dat €236,00 (de ontstopping + 1 werkuur) verschuldigd blijft. De overige €127,00 nemen wij als Maatschappij ten laste.
- **2010/047:** Wij hebben intussen uw betwisting van factuur 2010/341 verder onderzocht en gingen te rade bij de uitvoerende firma voor meer details. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Op de factuur kan u zien dat werd vastgesteld dat de buis niet gebroken zat, doch dat er een put verborgen lag onder het gazon die aan de oorzaak lag van het vastgestelde water aan de voordeur bij het nemen van een douche. Vermoedelijk werd in het verleden deze put nooit geledigd waardoor een verstopping ontstond. Wij kunnen u bijtreden in de redenering dat u niet dient op te draaien voor de kosten die ten laste vallen voor het opsporen van de put. De ontstopping op zich behoort wel tot de huurderslasten, de kosten hiervan blijven ten laste van u als huurder. Dit betekent concreet dat €176,00

(de ontstopping + 1 werkuur) verschuldigd blijft. De overige €126,00 nemen wij als Maatschappij ten laste.

- **2010/048:** Wij hebben intussen uw betwisting van betreffende factuur onderzocht. Na consultatie van de ingaande plaatsbeschrijving kunnen wij akkoord gaan met uw protestbrief. Wij zullen derhalve overgaan tot het annuleren van de herstellingsfactuur.

- **2010/049:** Wij hebben intussen uw betwistingen van bovenvermelde facturen onderzocht. Wij hebben alle begrip voor de uitzonderlijke omstandigheden en noodwendigheid die aan de oorzaak lagen van de schade. Wij kunnen echter niet instemmen met uw weigering tot betaling. Niettegenstaande de schade werd aangebracht door de hulpdiensten naar aanleiding van een interventie, blijft het herstel van de veroorzaakte schade ten laste van de huurder. De herstellingskost valt mogelijks onder de dekking verstrekt door de familiale verzekering. Gelieve u hieromtrent in te lichten. Bijgevolg vragen wij u vriendelijk, doch dringend :

- de betreffende facturen met nrs: 2010/284 (€571,34) - 2010/330 (€84,67) - 2010/344 (€73,14) te betalen.

- de schade aan te geven aan/te verhalen op uw familiaal verzekeraar.

- **2010/050:** wij hebben intussen onderzoek gedaan naar aanleiding van uw betwisting in de wetgeving: "de huurder is aansprakelijk voor de beschadigingen of de verliezen die gedurende zijn huurtijd zijn ontstaan, tenzij hij bewijst dat die buiten zijn schuld hebben plaats gehad (art1732 BW)". Dit bewijs is ingediend waardoor de factuur wordt geannuleerd (2010/264 – 144,16 euro).

- **2010/051:** Naar aanleiding van uw ingediende klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst, geven wij u hieronder de stand van zaken van uw kandidatendossier mee (dossier 2007.04.12.007): u bent ingeschreven sinds 12/4/2007. U duidde in uw selectie van woongelegenheden bijna alle wijken aan en zowel appartementen als studio's. Kandidaten die momenteel worden uitgenodigd voor een 1-slp woongelegenheden, zijn sinds midden 2005 ingeschreven op de wachtlijst. Ter volledigheid van het antwoord, delen wij u mee dat wij in 2005 verplicht waren uw eerste kandidatendossier (2003.11.14.004) te schrappen gezien u toen niet reageerde op de actualisatieoproep noch op de herinneringsoproep. In dat verband delen wij u nu al mee dat in januari 2011 opnieuw een actualisering volgt. Het is belangrijk hierop te reageren om uw plaats te behouden. Het is dan ook mogelijk uw selectie van woongelegenheden nog een beetje uit te breiden. Ten slotte stellen wij vast dat u ons regelmatig telefonisch contacteert (ongeveer 3 keer reeds de laatste 1,5 week), zodat wij durven te veronderstellen dat u op de hoogte bent van de recente stand van zaken van uw dossier. Uiteraard blijven wij steeds ter beschikking staan tijdens de kantooruren voor verdere vragen en verduidelijking.

- **2010/052:** Hierbij melden wij u dat wij uw klacht betreffende betwisting herstellingsfactuur (2010/406 en 2010/415) op 20/9/2010 goed hebben ontvangen. Wij kunnen echter uw opmerkingen niet verder bekijken of onderzoeken aangezien betwistingen betreffende herstellingsfacturen enkel worden aanvaard binnen de 14 dagen na factuurdatum (19/8/2009). Dit was vermeld in de begeleidende brief bij de factuur. Deze termijn van 14 dagen was al vóór 20/9/2010 verstreken. Daarom zouden wij vriendelijk willen vragen het verschuldigde bedrag zo vlug mogelijk te betalen op het rekeningnummer 001-0665072-19 met als referentie het factuurnummer 2010/406 en 2010/415.

- **2010/053:** Wij hebben uw aangetekend schrijven van 2/9/2010 in goede orde ontvangen. Na mijn bezoek ter plaatse een tweetal weken geleden heeft het Dagelijks Bestuur in zitting van 20/9/2010 aan Edco de opdracht toegewezen om de nodige herstellingswerken aan de dakbedekking ter hoogte van de liftcabines uit te voeren. Vermoedelijk werd u door de heer Eddy Coene, bvba Edco, reeds op de hoogte gebracht van de timing voor deze herstellingswerken. Huisvesting Scheldevallei zal de kosten ten belope van 222,44 euro zoals vermeld in uw schrijven van 1/9/2010 ten laste nemen.

- **2010/054:** huurder beweert dat er fouten zijn in ISTA-opnames. ISTA beantwoordde onze vraag pas na 3,5 maand en bezorgde ons antwoord (geen verbruik op badkamer)

- **2010/055:** huurder vraagt eigen bromfietsenstalling (Huisvesting Scheldevallei had gevraagd die te verwijderen uit de gemeenschappelijke delen). Uit veiligheidsoverwegingen en instructies van de Brandweer, moet de bromfiets verwijderd worden uit de containerruimte. Er is een voorziene ruimte voor bromfietsen aan het gebouw in Posthoornstraat. Aan de technische dienst wordt de vraag gesteld of het creëren van een extra stalling in L.v.Houttestraat mogelijk is. Ondertussen is gebleken dat de klager begrip heeft getoond voor deze situatie

- **2010/056:** Wij hebben uw brief van 6 december 2010 goed ontvangen.

Wij zijn toch enigszins verbaasd over de toon van uw brief.

U bent namelijk correct ingeschreven bij ons als kandidaat voor een sociale woongelegenheden met als

inschrijvingsnummer 2007.05.08.001. Wij bevestigen dat u nog steeds op de wachtlijst staat.

Ik durf hierbij opnieuw te verwijzen naar mei 2010 waarin u ons al een eerste klachtenbrief bezorgde. U uitte ook daarin uw ongenoegen over enkele elementen die ons vrij verwarrend overkwamen (uw dossier was namelijk wel nog steeds actief en u had er de wachttijd bijna opzitten). Wij beantwoordden uw brief reeds enkele dagen nadien.

In deze klachtenbrief klaagt u over een 'weigering van toewijzing' en dat 'de wetten zouden veranderd zijn...'. Het is mij eigenlijk niet duidelijk waarover uw klacht gaat.

U werd eind september 2010 bij ons uitgenodigd om uw dossier te bekijken omdat u eventueel aan beurt zou kunnen zijn voor een aanbod (2-slpkappartement te Ledeberg). U meldde zich correct aan bij de balie. Uw zoon bleek ondertussen apart te wonen en hij zou zeker niet vroeger dan de zomer 2011 (zijn huurcontract eindigt dan pas) terug bij u kunnen wonen. Gevolg: dit aanbod was voor u geen passend aanbod omdat de rationale bezettingsregels niet kloppen (2 slpks mogen wij niet toewijzen aan 1 persoon). Wij beschouwden dit dan ook als geen weigering want dit was voor u geen passend aanbod. Dit betekent dat u nog steeds bovenaan de lijsten staat en dat u wordt uitgenodigd van zodra er een woongelegenheden beschikbaar is en passend aan uw gezinssituatie. Dit zal binnenkort zijn.

U heeft zich sindsdien reeds enkele keren persoonlijk aangemeld bij onze balie en op onze zitdag bij de sociaal assistent. Na navraag bij mijn collega's, kreeg ik bevestiging dat u telkens de correcte info is gegeven op de meest duidelijke manier. Hierbij vragen wij u nogmaals langs te komen om uw selectie van gevraagde woningen aan te duiden zodat wij u zo vlug mogelijk een aanbod kunnen doen.

U beweert dakloos te zijn sinds 5 maanden. Ik zie echter in uw historiek adressen dat u nog steeds op een bepaald adres staat gedomicilieerd. Ik kan u hiervoor best doorverwijzen naar OCMW Gent – dienst Wonen (Offerlaan te Gent) voor een controle op de voorwaarden voor dakloosheid en voor het bekijken van mogelijkheden voor een noodwoning. Wij hopen u hierbij voldoende te hebben ingelicht.

- **2010/057:** Naar aanleiding van voornoemd schrijven en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen:

U vraagt ons om de lavabokraan in de badkamer te vervangen. Ten onrechte beweert u dat dit mogelijke probleem reeds bij de ingaande plaatsbeschrijving werd vastgesteld. Bij de ingaande plaatsbeschrijving (dd. 23/03/2010) werden hier noch door onze werkmans noch door u opmerkingen omtrent geformuleerd. Vervolgens meldde u ons op 24/03/2010 de slechte werking van deze kraan. Hierop is onze werkmans op 26/03/2010 bij u ter plaatse geweest en heeft hij een lichte verkalking van deze kraan vastgesteld. Een verkalking die echter geenszins de vervanging van deze kraan vereist. Waarom u dus de vervanging van deze kraan eist, is ons onduidelijk. Mocht u dit wensen kunnen wij deze kraan voor u ontkalken.

Verder verzoekt u ons kosten die Telenet u aanrekent terug te betalen. Deze werden u door Telenet aangerekend voor een plaatsbezoek van hun diensten dat nodig zou zijn geweest omdat u foutieve informatie zou zijn meegedeeld bij de ingaande plaatsbeschrijving. Aangezien deze informatie mondeling werd verstrekt bij de ingaande plaatsbeschrijving, is dit uiteraard niet meer na te gaan wie hierin gelijk heeft. U hebt ons echter op geen enkel ogenblik bijkomende informatie gevraagd omtrent uw Telenet-aansluiting. U hebt zelf, op eigen initiatief, gevraagd aan Telenet om bij u langs te komen. Wij kunnen dan ook niet ingaan op uw verzoek om in deze kosten tussen te komen aangezien wij de opdracht aan Telenet niet hebben gegeven en wij menen dat deze tussenkomst niet nodig was.

Tenslotte vermeldt u in uw schrijven ook de werken die u uitvoerde in uw keuken. Wij verwijzen u hier naar ons schrijven van 28/04/2010 waarin u werd meegedeeld dat het Dagelijks Bestuur oordeelde niet te kunnen instemmen met uw verzoek om de keuken en de bestaande vloerbekleding te vervangen aangezien deze zich nog in voldoende goede staat bevonden.

- **2010/058:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen:

Zoals u reeds eerder schriftelijk werd meegedeeld, zijn wij voor de verzwarende van de elektriciteitsstellers afhankelijk van Eandis. Normaal gezien hadden deze werken reeds achter de rug moeten zijn. Externe factoren waarop wij jammer genoeg geen vat hebben, hebben er echter voor gezorgd dat dit dossier aanzienlijke vertraging heeft opgelopen. Momenteel bevindt dit dossier zich in eindfase en hopen wij dat deze verzwarende zal kunnen uitgevoerd worden in de loop van het voorjaar 2011.

• **2010/059:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Bij wijze van uitzondering kunnen wij instemmen om deze factuur ten laste van de huisvestingsmaatschappij te nemen. Het vervangen van versleten binnenwerk van een toilet valt normaal gezien steeds ten laste van de huurder (slijtage door gebruik). Echter aangezien het betreffende binnenwerk niet meer te verkrijgen is, werd de volledige sasbak vervangen en nemen wij de kosten hiervoor ten onze laste. In de hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

• **2010/060:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen:

De kosten vermeld op de herstellingsfactuur werden u aangerekend omdat onze werkmans bij zijn plaatsbezoek geen noemenswaardige problemen kon vaststellen. Wij hanteren een duidelijke politiek aangaande dergelijke voor ons onnodige verplaatsingen: deze worden doorgerekend ten laste van de huurder.

Bij wijze van uitzondering kunnen wij echter akkoord gaan om deze kost éénmalig ten onze laste te nemen. Wij willen duidelijk stellen dat nutteloze verplaatsingen in de toekomst echter steeds zullen worden doorgerekend. Voor werkelijke oproepen, waartoe u als huurder trouwens verplicht bent deze te melden, staan wij uiteraard steeds klaar om deze zo snel mogelijk te verhelpen.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

• **2010/061:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen:

Wij hebben uw betwisting van factuur 2010/469 verder onderzocht en gingen te rade bij de uitvoerende firma voor meer details. Wij hebben van onze elektriciën begrepen dat het defect afkomstig was van de (bijgeplaatste) elektriciteitsleidingen en niet van de contactdoos zelf. Om die reden kunnen wij ermee instemmen deze herstellingsfactuur ten onze laste te nemen.

De bijkomende stopcontacten in de keuken werden niet-conform geplaatst en zijn derhalve door onze elektriciën buiten dienst gesteld.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

• **2010/062:** Behoort tot de meldingsplicht van de huurder en het zou onlogisch zijn hiervoor iets aan te rekenen

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Idem 2009: *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?

Idem 2009: *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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: HUISVESTING TIENEN 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:	5
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
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:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4 klachten gingen over lawaaioverlast, 1 klacht over pesterijen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst
CVBA HULP IN WONINGNOOD, Gaver 70 te 9290 Berlare

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	15

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2
	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:	17
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	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:	18

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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; 18
- het aantal opgeloste : 8 deels opgeloste : 8 /onopgeloste (gegronde) klachten: 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 18

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Voornameklachten met betrekking tot leefbaarheid onder de huurders.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Rechtstreeks contact met de klager om samen tot oplossing te komen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Inter-Vilvoordse – Parkstraat 115 – 1800 Vilvoorde

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	39

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	23
	meer dan 45 dagen:	16
	gemiddelde:	10

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:	
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	2
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	32
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	14
	deels gegrond:	13
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13
	deels opgelost:	9
	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:	8
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
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:	29
	mail:	7
	telefoon:	
	fax:	3
	bezoek:	

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:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

- | | |
|----|--|
| 5 | klachten van huurders m.b.t. verwarming waarvan
2 ongegrond – 2 gegronnd – 1 deels gegronnd
2 andere m.b.t. (vraag tot terugbetaling van te veel betaalde factuur verwarming) – 1 niet correcte beslissing |
| 16 | klachten m.b.t. herstellingen waarvan
9 deels gegronnd – 3 gegronnd – 2 ongegrond – 2 onontvankelijk
1 ontoereikende informatieverstrekking – 1 te lange behandeltermijn – 4 niet correcte beslissing – 6 andere |
| 2 | klachten m.b.t. veiligheid sociale huurwoningen waarvan
1 onontvankelijk – 1 gegronnd
1 andere |
| 2 | klachten m.b.t. huurprijs waarvan
1 onontvankelijk – 1 deels gegronnd
1 andere |
| 2 | klachten m.b.t. leefbaarheid waarvan
1 onontvankelijk – 1 gegronnd
1 niet-correcte beslissing |
| 1 | klacht m.b.t. garage waarvan
1 gegronnd
1 niet-correcte beslissing |
| 1 | klacht m.b.t. koopwoningen waarvan
1 ongegrond |
| 10 | klachten m.b.t. administratieve werking en behandeling
6 gegronnd – 2 deels gegronnd – 2 onontvankelijk
7 andere – 1 niet-correcte beslissing |

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het aantal klachten in verhouding met 2009 is niet toegenomen. Er is een betere opvolging van de klachten waardoor de gemiddelde uitvoeringstermijn minder is dan in 2009. Door een betere opvolging zijn er minder terugkomende klachten. Er is nog steeds een telefonische permanentie waar onze huurders ook terecht kunnen buiten de kantooruren. Zo kan er in dringende gevallen gevolg gegeven worden aan hun klachten. Dringende interventies worden namelijk door het callcenter rechtstreeks doorgegeven aan de aannemers.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door te werken met een digitaal postsysteem, kan de klacht via een link in het klachtenregister opgenomen worden. Hierdoor krijgt iedereen die met het register moet werken een beter overzicht en is het gemakkelijker om de klacht op te volgen. Doordat het register door iedere dienst kan bekeken en bijgewerkt worden is er een duidelijk beeld van de nog lopende of reeds afgehandelde klachten. Regelmatig nakijken van dit register is dus voor iedere dienst nodig.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CV IZEGEMSE BOUWMAATSCHAPPIJ

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	42

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	X
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	
----------------------------------	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van 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:	40
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	18
	deels gegrond:	13
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	11
	deels opgelost:	14
	onopgelost:	6

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

De gegevens hieronder over de *drager* en het *kanaal* van de klachten zijn *facultatief* in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	39
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	36
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2huurdersbon
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2 advocaat

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 en/of vragen betreffen vooral mankementen aan de woning, vooral opmerkingen van technische aard. Binnen de kortst mogelijke tijd, wordt de klusjesman of een externe firma gestuurd om het probleem op te lossen (idem als vorig jaar)

Ongegronde klachten betreffen vooral opmerkingen ivm afrekeningen, huurprijsherzieningen ed. De huurders krijgen de nodige info en bewijsstukken ter staving van onze vraag, kostennota

Onopgeloste zaken zijn – zoals vorig jaar – zaken die kaderen in een groter geheel (grondige renovatie via aanbesteding ed)

Deels opgeloste zijn vooral zaken die komen vanuit de huurders zelf – huurders die zich niet houden aan de reglementering, aan gemaakte afspraken en die volharden in hun gedrag. Als verhuurder zelf nemen wij steeds de nodige stappen via OCMW, Huisvestingsdienst, CAW, Vrederechter, Advocaat om de zaak tot een goed einde te kunnen brengen. Maar soms tevergeefs

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klachten van 2009 ivm storend gedrag, ivm leefbaarheid kunnen hier perfect overgenomen worden. Dit verschijnsel manifesteert zich in stijgende lijn.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 vorig jaar

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Klachtenbehandeling, concrete realisaties en voorstellen zijn praktisch identiek als voorgaande jaren. Procedure van klachtenbehandeling is niet gewijzigd.

Diverse instanties, aannemers worden zoals voorgaande jaren aangesproken om tot een goeie oplossing te komen.

Graag even deze bemerking meegeven:

We hebben niets tegen klachtenrapportage, integendeel – het kan alleen maar ten goede komen.

Maar we blijven als verhuurder met de volgende dubbele vraag zitten:

- wat met huurders die hun pand onderhouden als een “goed huisvader”, die stipt de huur betalen, die respect hebben voor mekaar en voor het gehuurde goed - kortom, voorbeeldige huurders die meer en meer in de kou blijven staan;
- wat met huurders die zich “koesteren” in het sociaal vangnet en die op kosten van de maatschappij, van de belastingbetaler het sociale systeem zo danig gebruiken dat het sterk aanleunt bij misbruik – weer ten nadele van de goedbedoelende huurder; wat met huurders die vergeten dat er naast ontelbare rechten ook nog zoiets als plichten bestaan ?
- als verhuurder van sociale panden krijgen we sterk de indruk dat al onze energie en inzet gaat naar mensen die gretig gebruik tot zelfs misbruik maken van het sociaal kader. Bovendien krijgen we het deksel op de neus en worden wij als verhuurder en correcte huurder op het einde van de rit nog als schuldige aangeduid.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting C.V.
Klachtenbehandelaar: Hatice Eren, 011/24.60.70

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	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:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

- 1 gegronde en 1 ongegronde klacht
- 1 deels opgeloste (gegronde) klacht

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De KBM ontving 2 ontvankelijke klachten. Beide klachten hadden betrekking op herstellingswerken.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kempisch Tehuis cvba met een sociaal oogmerk, Ringlaan 20, 3530 Houthalen-Helchteren

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	7 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	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:	2
	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:	4
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	2
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	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.

Klachten hebben vooral betrekking op technische problemen, samenlevingsproblemen met andere huurders en inschrijvingsvoorwaarden.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

- 1) Klacht van mevr. Van Hemelrijck betrof het telefonisch onthaal van de onderhoudsdienst. Zij had het gevoel dat haar vragen met betrekking tot technische ondersteuning niet ernstig werden genomen. De gemelde technische problemen werden door de onderhoudsdienst opgelost. Het personeelslid dat verantwoordelijk is voor het telefonisch onthaal van de onderhoudsdienst werd aangesproken over deze klacht en doet de nodige inspanningen om vragen van huurders op een zo klantvriendelijke wijze te behandelen. Er werd met mevr. Van Hemelrijck afgesproken dat zij zich bij een toekomstige vermeende onheuse behandeling tot de klachtenbehandelaar kan wenden.
- 2) Klacht van dhr. Das aangaande het parkeren door zijn buurman (tevens een huurder van Kempisch Tehuis cvba) van een vrachtwagen die voor overlast zorgde. Na tussenkomst van de dienst kon deze huurder ervan overtuigd worden om zijn vrachtwagen op zo'n manier te parkeren dat deze niet meer voor overlast voor de buurt zorgde. Met dhr. Das werd afgesproken dat hij zich met eventuele nieuwe klachten tot de klachtenbehandelaar kan wenden.
- 3) Dhr. Custers werd geschrapt als kandidaat-huurder omdat zijn inkomen te hoog was. Hij had tegen deze beslissing verhaal ingediend bij het Agentschap Inspectie RWO, dienst Toezicht. De Vlaamse Ombudsdienst melde dat in onze briefwisseling aangaande de schrapping als kandidaat-huurder uitdrukkelijk dient vermeld te worden dat kandidaat-huurders hiertegen een verhaal kunnen indienen bij het Agentschap Inspectie RWO, dienst Toezicht. De standaardbrieven werden in deze zin aangepast.
- 4) Klacht van mevr. Barnabé aangaande de geplande renovatie van haar woning. Zij wenst omwille van gezondheidsredenen gedurende deze renovatie een andere woning te kunnen betrekken. Na overleg tussen de directeur en de bevoegde ingenieur werd afgesproken dat het beter is dat mevr. Barnabé niet verhuist. De reden hiervoor is dat Kempisch Tehuis cvba de geplande renovatie zeer grondig heeft voorbereid, haar plannen aan de bewoners duidelijk heeft gecommuniceerd en de nodige voorzorgsmaatregelen heeft genomen opdat de hinder voor de betrokkenen zowel in omvang als in tijd tot een minimum beperkt kan worden. Zo heeft Kempisch Tehuis cvba een informatievergadering gehouden waar de plannen werden toegelicht en waar aan de bewoners de mogelijkheid werd gegeven om voorstellen te doen waarmee bij de uitvoering van de renovatie rekening mee zal worden gehouden. Door de aannemer worden de nodige voorzorgsmaatregelen genomen om de hinder tot een minimum te beperken (er wordt voorzien in een sanitaire container, een mogelijkheid om te koken en een caravan die als slaapruijme gebruikt kan worden). De renovaties nemen gemiddeld twee weken per woning in beslag. Met het OCMW van Lommel werden afspraken gemaakt dat bewoners indien nodig overdag in het sociaal centrum van het OCMW terecht kunnen. Tenslotte werden in deze wijk reeds 60 woningen zonder onoverkomelijke problemen gerenoveerd. Vaak ging het om gezinnen met meerdere (kleine) kinderen die zich in een moeilijkere familiale situatie bevinden dan mevr. Barnabé. Dit standpunt werd schriftelijk aan mevr. Barnabé medegedeeld.
- 5) Klacht van mevr. Reyskens aangaande een technisch probleem. De vertraging bij het oplossen van het technisch probleem is te wijten aan een juridische procedure tussen Kempisch Tehuis cvba en de aannemer waarbij er in principe gewacht dient te worden op een rapport dat er door een gerechtelijk expert dient opgesteld te worden. Door de hoofdingenieur werden stappen genomen ten aanzien van de aannemer van het gebouw opdat het technisch probleem alsnog zo snel mogelijk verholpen kan worden. Deze gang van zaken werd ook aan mevr. Reyskens gemeld.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Kempisch Tehuis cvba werkt verder aan een correcte opvolging van de klachten van huurders en kandidaat-huurders. Een van de punten waar verder aandacht aan besteed wordt, is het stimuleren van een attitude van klantvriendelijkheid bij het administratief en technisch personeel.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom 'Klein-Brabant'

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	x
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	geen
----------------------------------	------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	2
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens	gegrond:	
---------------------------------------	----------	--

mate van gegrondheid	deels gegrond:	
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de drager en het kanaal van de klachten zijn facultatief in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	1
	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:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Twee ongegronde klachten, waarvan 1 opgelost en 1 onopgelost

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

- 1) Klacht van een inwoner van Sint-Amands ivm met een informatievergadering voor de lokale bevolking ivm een project in de Winkelstraat te Sint-Amands. Betreffende persoon vroeg info per e-mail over deze vergadering omdat hij niet aanwezig kon zijn en kreeg niet snel genoeg antwoord (hij vond een antwoord binnen 48u gangbaar). Zijn ongenoegen hierover werd uitgepraat met de ondervoorzitter van de maatschappij. Klacht opgelost.
- 2) Een geschrapte kandidaat-koper komt naar het kantoor half april 2010 met de klacht dat hij onrechtmatig geschrapt werd (schrapping dateert wel van 2/4/2001!). Wij geven hem de nodige informatie en krijgen van deze persoon een aangetekend schrijven op 23/04/2010. Onze maatschappij antwoordt hem aangetekend binnen de 10 dagen (3/5/2010) met de nodige stavingsstukken in bijlage dat wij hem niet terug kunnen inschrijven op zijn oorspronkelijk inschrijvingsnummer. Betrokkene wendt zich dan tot Agentschap Inspectie RWO met zijn klacht en zij beslissen dat wij deze kandidaat onterecht hebben geschrapt en hem met behoud van zijn oorspronkelijk nummer moeten herinschrijven (brief van RWO dd. 20/7/2010). Volgens het door de VMSW ontwikkelde computerprogramma voor kandidaat-kopers 'Regilena' kunnen wij dit technisch niet uitvoeren én volgens de recentste opgevraagde gegevens voldoet de kandidaat niet meer aan de inschrijvingsvoorwaarden betreffende het inkomen. Door Inspectie zijn wij enerzijds verplicht deze persoon terug in te schrijven, maar anderzijds kunnen wij hem niet inschrijven omdat hij niet voldoet aan de voorwaarden.....RWO werd met de nodige bewijsstukken hierover ingelicht met een aangetekend schrijven op 6/08/2010. Wij zijn nog steeds wachtende op een definitieve uitspraak van Agentschap Inspectie RWO. Dit werd genotuleerd in het besprekingsverslag van Raad van Bestuur dd. 25/08/2010 onder punt 7 'Klachtenbehandeling, vraag naar herinschrijving, brief toezicht' en in het besprekings-verslag van Raad van Bestuur dd. 20/10/2010 onder punt 4 'Lijstaanpassing en schrappingen', waarbij aan Toezicht werd gevraagd nogmaals een schrijven aan betrokkene te richten. Deze klacht is nog niet opgelost.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

KLEINE LANDEIGENDOM TONGEREN (9780)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	23
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal onontvankelijke klachten:	23
----------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	14
	deels gegrond:	
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	
	onopgelost:	2

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	14

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	7
	mail:	8
	telefoon:	8
	fax:	
	bezoek:	

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:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Het zijn bijna allemaal klachten die te maken hebben met technische tekortkomingen van woningen waarvan de definitieve oplevering (1 jaar na voorlopige oplevering) voorbij is. Technische klachten inzake woningen tussen de voorlopige en definitieve oplevering worden niet genoteerd en zijn inherent aan de werking van een bouwmaatschappij. Deze problemen dienen opgelost te worden tussen de voorlopige en definitieve oplevering. De opmerkingen van onze kopers bij de overhandiging van de sleutels zijn natuurlijk uitgebreid omwille van het feit dat er wel aan elke nieuwe woning allerhande dingen verkeerd zijn of niet voldoende afgewerkt. Deze discussie valt na een paar maanden stil en is verdwenen bij de definitieve oplevering.

Van de 23 ontvankelijke klachten zijn er 23 technische waarvan er 14 gegrond zijn en 9 ongegrond. Twaalf gegronde klachten zijn opgelost. Wat de andere 2 klachten betreft, deze zijn in reparatie en zullen begin 2011 opgelost worden.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Landwaarts CVBA, Heerstraat 28, 3910 Neerpelt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	28
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	2 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	27
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	27
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de drager en het kanaal van de klachten zijn facultatief in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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 gingen over de wettelijk verplichte actualisatie van de wachtlijsten

Er was één ontvankelijke en deels gegronde klacht, deze werd opgelost.

1 klacht bereikte ons via de Vlaamse Ombudsdienst die deze klacht na onderzoek als ongegrond kwalificeerde.

Zie punt 3

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Alle klachten gingen over de wettelijk verplichte actualisatie van de wachtlijsten

27 klachten over de actualisatieprocedure van einde 2009

1 klacht over de actualisatie van 2007. Betrokkene stelde naar aanleiding van de actualisatieprocedure 2007 dat hij geschrapt werd op een register naar aanleiding van de actualisatie van twee jaar eerder. Deze schrapping was evenwel terecht.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Lierse Maatschappij voor de Huisvesting
Abtsherbergstraat 10 bus 19 te 2500 Lier

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:	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:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
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; 1-0-0
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1-0-0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 1

3. Klachtenbeeld 2010

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het betrof een te laat doorgevoerde huurprijsherziening.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Fout werd rechtgezet volgens bestaande interne procedure

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Vanaf 2011 zal ook de website toegankelijk worden en zullen ook via deze weg klachten kunnen binnen komen.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Maaslands Huis cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

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:	19
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13
	deels opgelost:	1
	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:	17
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Maatschappij voor de Huisvesting, Plantijnlaan 2, 2220 Heist-op-den-Berg

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
Geen Vlaamse overheid:		

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten:	7
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	
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:	4
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Categorie samenlevingsproblemen : 4 gegronnd waarvan 1 onopgelost, 1 deels opgelost, 2 opgelost

Categorie bouwaanvragen : 1 ongegrond

Categorie herstellingen : 2 gegronnd waarvan 1 opgelost, 1 deels opgelost

Ombudsnorm "niet-correcte beslissing" : 2 gegronde klachten

Ombudsnorm "andere" : 4 gegronde klachten

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Zie bijlage

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

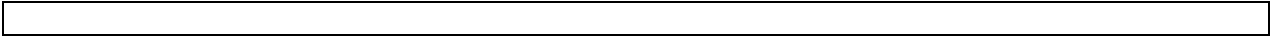
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 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 (nr 4090), Stationsstraat 58,
9900 Eeklo

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7 dossiers
	meer dan 45 dagen:	1 dossier
	gemiddelde:	19 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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	
	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:	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:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 4 gegronde klachten; 2 ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3 opgeloste klachten; 1 deels opgeloste klacht;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 3 gegronde_te lange behandeltermijn; 1gegrond_andere

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

1)De huurder weigert de huurlast voor het onderhoud van de centrale verwarming te betalen daar het nazicht en onderhoud van de brander niet effectief werd uitgevoerd. In opdracht van de bouwmaatschappij werd reeds meermaals een afspraak gemaakt met een techniker. De betrokken huurder was echter telkens afwezig.

Gezien de bouwmaatschappij de nodige initiatieven had genomen tot het maken van een afspraak maar de huurder telkens afwezig was werd de klacht gekwalificeerd als ongegrond.

2) Huurder dringt aan op het herstellen van zijn dak en het vervangen van het schrijnwerk. Het vervangen van het schrijnwerk werd opgenomen in een aanbesteding en het dak werd hersteld.

3) Op 02/04/2010 ontvingen de huurders de sleutels van de aan hen toegewezen woning. Reeds op 07/04/2010 wordt de vraag gesteld tot het plaatsten van verlaagde plafonds. De bouwmaatschappij gaf hiervoor geen toestemming daar zulks niet gebruikelijk is.

In zitting bij de vrederechter heeft de bouwmaatschappij voorgesteld om de plafonds af te schuren en met stucverf af te werken. Indien zulks niet lukt wordt er gezocht naar een andere oplossing.

Begin september 2010 werden er door de bouwmaatschappij gyprocplaten en pluggen geleverd.

4)De huurster stelde de vraag tot het vervangen van de oprit. De werken werden uitgevoerd in de zomer 2010. Vervolgens vroeg de huurster om het schrijnwerk te vervangen. Betrokkene liet na om, met ingang van 12/2009 tem. 11/2010, de huur te betalen. Tijdens een gesprek op het kantoor van de bouwmaatschappij in de maand december 2010 engageerde de bouwmaatschappij zich om het schrijnwerk te vervangen tegen eind 2011. De huurster van haar kant vereffende de achterstal.

5)De huurder huurt zijn woning sinds 01/07/0009. Eind juni 2010 diende hij een verzoekschrift in met het verzoek tot het dringend uitvoeren van een herstelling aan het toilet.

Terecht merkte de huurder op dat de uitvoering van de herstelling te lang op zich heeft laten wachten.

6) De huurster verlaat haar woning en verwachtte dat haar ex-partner, met wie ze destijds in de woning woonde, opnieuw zijn intrek kon nemen.

De ex-echtgenoot was geenszins meer gebonden door de huurovereenkomst gezien hij er niet meer woonde en ook niet langer gehuwd was met verzoekster. Op het ogenblik dat de huurster de ombudsdienst aanschreef was het dossier reeds aanhangig bij de vrederechter.

Het dossier kreeg dan ook de kwalificatie ongegrond.

7) De huurster laat na de huurachterstal te vereffenen omwille van het feit dat er volgens haar een aantal herstellingen uitblijven. In mei 2009 bracht de bouwmaatschappij naar aanleiding hiervan reeds een huisbezoek en werden reeds afbetalingsafspraken gemaakt. De bouwmaatschappij was dan ook in de overtuiging dat dit dossier kon worden afgesloten.

De achterstal werd echter nooit vereffend. In augustus 2010 heeft de bouwmaatschappij de huurster opgeroepen bij

de vrederechter. Opnieuw meldt zij dat defecten (weliswaar andere dan deze opgesomd in 2009) aan de basis liggen voor het niet vereffenen van de achterstal.

De huurster stuurt een mail naar de ombudsdienst nadat de zaak reeds aanhangig werd gemaakt bij de vrederechter.

8) De huurster woonde in een te grote, niet aangepaste woning. Mevr. haalde dan ook alles uit de kast om zo spoedig mogelijk te kunnen muteren naar een kleine aangepaste woning.

Zij schreef de ombudsdienst aan op advies van een ontevreden huurder. Ze heeft dan ook haar klacht ingetrokken van zodra duidelijk werd dat direct overleg met de bouwmaatschappij haar sneller een oplossing zou bieden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Via overlegmomenten wordt gepoogd om de rechtstreekse communicatie met de huurders te optimaliseren.

Huurders richten zich vaak tot de ombudsdienst om hun eis kracht bij te zetten; vaak gebeurt zulks als het dossier reeds aanhangig is bij bouwmaatschappij en/of vrederechter.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 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:	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:	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:	1
	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:	1
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	2

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

- Leefbaarheidsproblemen: 2 gegrond
- Ontevreden over herstellingswerken: 1 deels gegrond, 1 ongegrond
- Te lange behandeltermijn: 1 gegrond, bevoegdheid van de gemeente (doorverwezen)
- Aanvraag renovatiewerken: 1 ongegrond

3. Klachtenbeeld 2010

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De klachten rond herstellingen zijn meestal een gevolg van een herhaling van het probleem/defekt nadat er reeds een herstelling gebeurde, of een opmerking over de afwerkingsgraad. Deze zijn bijgevolg meestal snel weer verholpen.

Leefbaarheidsproblemen zijn daarentegen veel moeilijker aan te pakken, daar wij als maatschappij weinig druk op de huurder kunnen uitoefenen om de orde te handhaven. Bovendien is er vaak een grote terughoudendheid bij de klager om zelf naar de vrederechter te stappen. Als verhuurder, zijn wij dan weer geen rechtstreekse getuige van de problematiek en het verzamelen van bewijslast is niet zo evident.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 de technische klachten meestal snel verholpen zijn, menen wij dat de technische dienst goed functioneert. Voor leefbaarheidsproblemen proberen wij onze samenwerking met andere dienstverlenende sectoren nog te verbeteren, zodat we samen over meer mogelijkheden beschikken om het probleem te verhelpen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

Totaal aantal klachten:		12
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	7.92

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

Aantal ontvankelijke klachten:		11
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	5

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	12
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	6

Vragenlijst voor het verslag 2010
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:	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

DOMICILIEFRAUDE

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

HUURPRIJSBEREKENING

Vragenlijst voor het verslag 2010
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

KOSTEN HERSTELLINGEN

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 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	3

TOEWIJZINGSREGLEMENT

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

WERKEN TLV SHM

Vragenlijst voor het verslag 2010
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:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Molse Bouwmaatschappij voor de huisvesting

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale huisvestingsmaatschappij Nieuw Dak cvba
Grotestraat 65
3600 Genk

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:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: Opvolging/werking diensten:	3

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	

Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de *drager* en het *kanaal* van de klachten zijn *facultatief* in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	8
	mail:	2
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	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.

Categorie	gegrond	deels gegronde	ongegrond	opgelost	deels opgelost	onopgelost
Niet-correcte beslissing	1			1		
Opvolging/werking diensten	3			3		

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Gegronde klachten leiden ons steeds tot evaluatie van onze diensten en interne werking. Zo kunnen we hier rekening mee houden en onze dienstverlening nog meer op punt 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?

De klachtenbehandeling wordt nog steeds accuraat opgevolgd. Elke klacht wordt met de nodige zorg behandeld en gecommuniceerd.

Indien er structurele knelpunten blijken uit de geformuleerde klachten, wordt hiervoor naar verbeteringen in de werking gezocht.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Sinds november 2010 is uw gebruikelijke contactpersoon bij Nieuw Dak, mevrouw Anita Vanderhoydoncks, op pensioen gegaan. De nieuwe contactpersoon is voortaan mevrouw Sophie Colson (sophie.colson@nieuwdak.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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

cv Nieuw Sint-Truiden, Gorseweg 53 – 3800 Sint-Truiden

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	10 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:	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:	13
	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:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	15

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	13
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	15
	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: 14 gegronde/ 2 deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal: 13 opgeloste/ 3 deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

- Burenruzies ivm lawaaioverlast...
- Klachten door burens/technische dienst ivm onderhoud woning en gemeenschappelijke delen

Zijn de meest voorkomende klachten. Onderhoud van de woning.. is meestal goed op te volgen en mits voldoende controle. Burenruzies kunnen vaak jaren aanslepen en zijn moeilijker op te lossen. Er zijn vaak verschillende diensten betrokken bij de zwaardere dossiers.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Klachten worden sinds 2010 geregistreerd in softwarepakket Thales. Hierdoor hebben we een beter overzicht van de verschillende klachten en kunnen we de geschiedenis van bepaalde dossiers gemakkelijk inlezen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

1. Klacht ontvangen
2. Tel. betrokken diensten
3. Contact: brief, plaatsbezoek, controle
4. Klachten en procedures worden geregistreerd in Thales

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Huisvestingsmaatschappij NINOVE – WELZIJN 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:	5
	meer dan 45 dagen:	1
	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:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1 (wordt verder onderzocht)
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	1 (nog in onderzoek)
	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:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	5
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	2

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

SHM Ons Dak - Maaseik

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	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:	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:	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.

1 dossier = gegronnd en opgelost. De nodige herstellingen werden uitgevoerd door externe firma.

1 dossier is momenteel overgemaakt aan onze advocaat. Er werd een gerechtelijke procedure opgestart dewelke nog lopende is.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Dossier inzake herstelling. De externe firma, dewelke werd aangesteld voor het uitvoeren van de herstelling, heeft twee maal de afspraak geannuleerd. Tevens was de huurder zelf enkele malen afwezig. Op 03/02/2010 werd uiteindelijk de herstelling uitgevoerd door de externe firma.

Dossier inzake overlast. Het betreft hier een escalierend burengeschil waar reeds bemiddeld werd door de huisvestingsmaatschappij en tevens door de wijkinspecteur maar echter zonder resultaat. Dit dossier werd overgemaakt aan onze advocaat. Er werd een gerechtelijke procedure opgestart dewelke nog lopende is.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Ons Onderdak – 8900 Ieper

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	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:	2
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
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:	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 2010

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klacht 1 : Tijdens een aangekondigd plaatsbezoek van de sociale dienst zou nogal zwaar bekritiserend gereageerd zijn over de manier van huishouden en de orde van het appartement. De moeder van de huurders vindt de beschuldigingen aan het adres van haar dochter en schoonzoon zwaar en vindt dat ze hun best doen om het huis netjes te houden.

Bespreking : de maatschappelijk werker heeft er inderdaad op gewezen dat het appartement proper en ordelijk moet worden onderhouden, er is ook verwezen naar het proefcontract.

Er is een brief geschreven aan de huurder waarbij onze maatschappij ernaar zal streven dat in het vervolg een plaatsbezoek in de beste verstandhouding en respectvol in de omgang met elke huurder kan plaatsvinden.

Huidige situatie : de huurders zijn ondertussen uit elkaar en verhuist.

Klacht 2 : Mevrouw kreeg een huisbezoek van de maatschappelijk werker. De huurder was niet te spreken over het gedrag van de maatschappelijk werker en voelde zich onheus behandeld.

Bespreking : de maatschappelijk werker merkte tijdens het plaatsbezoek op dat de woning onvoldoende was geruimd ; en heeft gesproken over de mogelijke inwoning van de vriend (iets wat de huurder ontkend).

Er is een brief geschreven aan de huurder waarbij onze maatschappij ernaar zal streven dat in het vervolg een plaatsbezoek in de beste verstandhouding en respectvol in de omgang met elke huurder kan plaatsvinden. Tijdens een 2^{de} plaatsbezoek is vastgesteld dat de woning ordelijk was, dit bezoek is vlot en constructief verlopen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 in 2010 een project opgestart met SOW (Leader) met als doel o.a. de relatie optimaliseren tussen sociale huurder en verhuurder.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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

Bespreek 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: S.M. voor Volkshuisvesting-Willebroek cvba-so

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

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:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	
---------------------------------------	--

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:	5
	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:	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](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Samenwerkende Bouwmaatschappij voor Goedkope Woningen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	13
	meer dan 45 dagen:	2
	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:	2
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	12
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	5
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	8

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	9
	mail:	1
	telefoon:	5
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	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.

Er zijn klachten betreffende burenruzies. Deze zijn deels gegrond; doch het is moeilijk om als maatschappij hierin tussen te komen. Wij kunnen enkel de huurders op hun verplichtingen als huurder wijzen.

Er zijn klachten betreffende herstellingen. Deze zijn gegrond en deels opgelost. De huurders begrijpen echter soms niet dat voor grote herstellingen (kelderichtingen in verschillende woningen) het soms nodig is een procedure tot aanbesteding te volgen.

Dit kan dan uitmonden in een rechtszaak.

Er zijn klachten betreffende huurfraude. Deze zijn vaak gegrond en zijn niet steeds op te lossen. Wanneer de inwoners niet op het huuradres gedomicilieerd zijn is er weinig dat de SHM kan doen.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Er zijn een aantal klachten betreffende de afwerking van de bouw van ons project Orleanstoren. Een gedeelte ervan is ondertussen opgelost. Er is echter onwilligheid van de bouwfirma betreffende de 10-jarige aansprakelijkheid wat sommige klachten betreft. De klachten zijn deels zeker gegrond. Wij werken nog steeds verder aan deze klacht.

Huurfraude : wij hebben een aantal huurders waarvan er een vermoeden was van huurfraude uitgenodigd op onze SHM om uitleg te verschaffen. Dit met zeer weinig resultaat.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vaststellen van de referentiehurprijs voor 2010 bleek foutief – is rechtgezet door de SHM

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SOCIAAL WONEN arro Leuven (koopverrichtingen)

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:	17 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	1
--------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	
	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:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	
	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; 0/1/0
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 0/0/1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De klacht betreft de toewijzing van een sociale koopwoning. Betreffende de gebruikte handelwijze werd op voorhand overleg gepleegd met de directeur.

Om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden, werd beslist om voortaan de kandidaten per woning telkens aan te schrijven.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Bij toewijzing van een sociale koopwoning worden de kandidaat-kopers telkens aangeschreven.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

SOCIAAL WONEN ARRO LEUVEN-HUURWONINGEN

Wijgmaalsesteenweg 18

3020 Herent

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

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	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;0/1/1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;1/0/0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Ik heb 2 klachten ontvangen. 1 huurder klaagde over de kwaliteit van haar kraantjeswater. Onze onderhoudsdienst heeft voor alle zekerheid de boiler ontkalkt en liet ons weten dat het warm water inderdaad troebel was maar dat kwam door de kalk. Na een 10tal minuten was het water al klaarder. Mevrouw wou dat wij een wateronderzoek lieten doen (kost: 118.00). Wij hebben haar laten weten dat wij geen probleem zagen in de kwaliteit van het water en zij deze analyse van het water mocht laten uitvoeren op haar kosten. We hebben niets meer gehoord van deze huurder en deze problematiek

De 2^{de} klacht ging over een schuifraam dat niet meer op slot kon. De fabrikant van de ramen is failliet en de woningen staan gepland om gerenoveerd/heropgebouwd te worden (nog uit te maken door eigenaar). Door een stok achter het raam te plaatsen werd het raam ook geblokkeerd. Bij deze huurder stond het raam weliswaar 10cm open. Daar was ik niet van op de hoogte. Van zodra wij dit wisten hebben wij het nodige gedaan om dit te herstellen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?zie hierboven
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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SBK Arro Antwerpen cvba

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:	10 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:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de drager en het kanaal van de klachten zijn facultatief in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	Brief (aangetekend)	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1 (dubbel
	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 hebben te maken met technische problemen na de oplevering.

- het aantal gegronde klachten: 2
- het aantal opgeloste klachten: 1
deels opgeloste klachten: 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm
te lange behandeltermijn: 2

3. Klachtenbeeld 2010

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klacht 1

Bespreking:

Bij de aanbesteding van het project werd voor elke woning een regenwaterrecuperatiesysteem voorzien. In één woning is de pomp binnen de waarborgperiode stuk gegaan, mogelijk door droogdraaien van de pomp. De aannemer wilde deze pomp niet vervangen en het probleem bleef aanslepen. Ondertussen heeft de aannemer de pomp vervangen en is het probleem opgelost.

Evaluatie:

Toekomstige projecten worden voorzien met pompen die een betere werking garanderen voor het gebruik waarvoor ze voorzien zijn.

In de periode na oplevering blijkt de bemiddelende rol van de maatschappij minder evident.

Klacht 2

Bespreking:

Na de definitieve oplevering bleken er zich een aantal gebreken te manifesteren. De eigenaars hebben ons hiervan op de hoogte gebracht per brief en wij hebben de architect en aannemer gewezen op hun tienjarige verantwoordelijkheid. De oorspronkelijke aannemer liet deze zaken aanslepen. Ondertussen werd de firma overgenomen door een ander bouwbedrijf. Deze is de problemen stelselmatig aan het oplossen. De problemen die hier nog open stonden werden deels opgelost, zijnde aanpassingen van de riolering, een radiator, de dakdichting en

de verluchttingsbuizen. Wij houden contact met de aannemer, de architect en de bewoners om de voortgang van zaken te kennen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 periode voor de definitieve oplevering zal er nog meer aandacht besteed worden aan het goed functioneren van alle technieken. Op deze manier kan er vermeden worden dat er op relatief korte termijn na de definitieve oplevering toch nog gebreken worden gesignaleerd. Het behandelen van gebreken voor oplevering is beter geregeld en kan gemakkelijker ondersteund worden door onze maatschappij.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SOCIALE BOUW- EN KREDIETMAATSCHAPPIJ ARRO
DENDERMONDE (nr 982)

Begijnhoflaan 24 – 9200 Dendermonde

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	Ong 150

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde: 5 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:	1
	Kennelijk ongegrond:	149
	Geen belang: alle klachten worden doorgegeven voor wie ze bestemd zijn, in ons geval aannemers van de bouwwerken	
	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:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	150
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

Ter verduidelijking :

Onze maatschappij is een sociale huisvestingsmaatschappij die instaat voor de opbouw van sociale koopwoningen, de verkoop ervan en het bemiddelen van de 'Vlaamse Woonlening'.

In verband met het afsluiten van contracten of bemiddelen voor de Vlaamse Woonlening werden geen klachten genoteerd door onze maatschappij.

Wat de klachten betreft (ongeveer 150) van de kopers van de woningen, worden deze steeds binnen de werkdag overgemaakt aan de desbetreffende aannemer voor verdere afhandeling. Deze klachten betreffen afwerkingsproblemen en uitzonderlijk een constructiefout waarvoor dan ook de architect wordt betrokken in deze klachtmelding.

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 (dossier Hilde Temmerman – 2008/1044-003)

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Bouwmaatschappij Schelle

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	21
	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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
Geen Vlaamse overheid:		

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten:	21
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	21
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	21
	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:	12
	mail:	
	telefoon:	8
	fax:	
	bezoek:	2

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:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

1 x administratief

1 x technisch

20 x buren

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

SHM DENDERSTREEK, HEILIG HARTLAAN 44, 9300 AALST

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	x
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten:	23
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	21
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	deels opgelost:	5
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	23

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke 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:	4
	telefoon:	6
	fax:	0
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	23
	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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen

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:	
	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:	25
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	20
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	23
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
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:	7
	telefoon:	7
	fax:	1
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	5

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

De ontvangen klachten zijn op te delen in twee grote luiken:

- technische klachten
- klachten van sociale aard. Concreet kan dit gaan om leefbaarheidsproblemen, klachten betreffende het onderhoud van de woning, domiciliefraude, enz.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De technische klachten worden onder de loep genomen en aangepakt door deskundigen van de technische dienst van de shm. De nodige opdrachten worden gegeven aan de aannemers om de technische problemen aan te pakken. In enkele gevallen zijn problemen te wijten aan onderhoud of nalatigheid door huurders. Hier probeert de SHM op een correcte manier over te communiceren zodat deze problemen in de toekomst niet meer zouden voorkomen.

De klachten van sociale aard worden door de dienst verhuring opgevolgd. Hierbij gaat men in overleg met de betrokken partijen en tracht men een oplossing te vinden. Ook de samenwerking met politie, OCMW en andere begeleidingsdiensten is hierin cruciaal.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 SHM draagt een goede dienstverlening hoog in het vaandel. Een klantvriendelijke werking is hierbij cruciaal. Gezien de groei van de organisatie is het noodzakelijk het personeelsbestand uit te breiden om blijvend aan een optimale dienstverlening te kunnen voldoen. De SHM besliste dan ook eind 2010 een bijkomende personeelskracht aan te werven.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over het klachtenmanagement binnen de SHM

<p><u>naam van uw dienst</u> (erkende sociale huisvestingsmaatschappij)</p> <p>Sociale Woningen van Landen cvba (shm 245.5)</p> <p>Hertog van Brabantlaan 61 te 3400 Landen</p> <p><u>klachtenbehandelaar:</u></p> <p>Georges Debref (voorzitter van de raad van bestuur van de cvba)</p> <p>Sint-Norbertusstraat 51 te 3400 Landen</p> <p>tel. 011 – 88 18 03</p> <p>georges.debref@skynet.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	4 van de 6 lopen nog door na 31.12.2010

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:	9
---------------------------------------	----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	8
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	2
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	6
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager (*) 7 via telefoon werden nadien alle bevestigd met brief met brief	brief:	9
	mail:	
	telefoon: (*)	7
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

1) technische problemen aan de woongelegenheden (o. a. vocht, reukhinder, ...) (N = 4):

- gegronde = 4
- deels opgelost = 4
- ombudsnorm : overschrijden van redelijke behandelingstermijn = 4

2) leefbaarheid van de woonomgeving (vooral relatie met burenen) (N = 2)

- gegronde = 2
- opgelost = 1
- onopgelost = 1
- ombudsnorm : overschrijden van redelijke behandelingstermijn = 2

3) klantvriendelijkheid – correct onthaal (N = 2)

- gegronde = 2
- opgelost = 2
- ombudsnorm : correcte bejegening = 2

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De meeste klachten betreffen technische tekorten aan de woongelegenheden.

Gemakkelijk of normaal op te lossen tekorten worden snel verholpen. Daardoor betreffen de klachten dus vooral tekorten die (zeer) moeilijk zijn op te lossen (wegens ingewikkelde technische problematiek, noodzakelijkheid om de verantwoordelijkheid van de aannemer in te roepen, gebrekkig onderhoud als oorzaak van het tekort, ...).

Klachten betreffende onderlinge rustverstoring betreffen problemen die blijven voortduren na bemiddeling door onze vennootschap (maar ook door OCMW, gemeentebestuur, politie, ...).

Klachten wegens “niet-correcte bejegening” betreffen reacties van ongeduld vanwege het personeel wanneer de betrokken huursters blijven klagen ondanks de inspanningen van de diensten om de gesignaleerde tekorten aan de woongelegenheid en/of de leefbaarheidsproblemen in de woonomgeving 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?

Duidelijkere interne afspraken maken over het onderkennen, identificeren, registreren en doorgeven (directie en personeel aan klachtenbehandelaar) van klachten.

Betere informatie aan huurders en kandidaat-huurders zodat de klachten reeds in een beginstadium rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar terecht komen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

1) Het onderbrengen van klachten in sommige categorieën zou duidelijker datum-gebonden moeten zijn

(bij voorbeeld: toestand op 31.12.2010).

Bepaalde catalogeringen kunnen immers wijzigen in de loop van het jaar (een klacht kan, bij voorbeeld, aanvankelijk "deels gegrond" zijn en later "gegrond" worden. Waar moet ze dan geregistreerd worden?).

2) Voor bepaalde indelingen van de klachten zou eenzelfde klacht in meerdere "vakjes" moeten mogen vermeld worden:

Bij voorbeeld bij de indeling volgens de ombudsnormen kan vaak eenzelfde klacht in meer dan één categorie ingedeeld worden; ook bij de indeling volgens "drager" of "kanaal" kan eenzelfde klacht in meer dan één categorie ondergebracht worden.

Nu wordt de invuller afgeremd om één klacht in meerdere categorieën onder te brengen omdat dan de totalen niet meer kloppen

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: SHM t' Heist Best, Kraaiennestplein 1 bus 4 , 8301 Knokke-Heist

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	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.

Huurprijsberekening (deels gegrond) en kwaliteit aangeboden woning (ongegrond)

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

In december 2010 werd er een procedure klachtenbehandeling goedgekeurd door de RvB.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 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:	
	gemiddelde:	0,33

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	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:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

Te lange behandeltermijn buiten wil SHM

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 2 gegronde
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 2 opgelost
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 2 te lange behandeltermijn

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

- 1) Ontvankelijke, gegronde klacht over te lange behandeltermijn:
Huurders brachten er ons van op de hoogte dat een aannemer langsgesproken was voor een herstellingswerk. Dit werk werd echter niet volledig uitgevoerd, waardoor het probleem niet helemaal opgelost was. Onze dienst wist tot dan niet dat dit werk niet volledig uitgevoerd werd. Wij contacteerden de betrokken firma met het verzoek de werkzaamheden zo spoedig mogelijk te vervolledigen, hetgeen ook gebeurde.

Wij begrijpen dat het voor de huurders erg vervelend is om te wachten op de uitvoering van een werk. Wij zijn van oordeel dat van zodra wij op de hoogte waren van het probleem, wij hier ook correct mee zijn omgegaan. De oplossing liet niet lang op zich wachten.

- 2) Ontvankelijke, gegronde klacht over te lange behandeltermijn:
Wij ontvingen klachten van verschillende bewoners van een appartementsgebouw over het onderhoud van het gebouw dat door een extern schoonmaakbedrijf gebeurt. Wij namen contact op met de verantwoordelijke van het bedrijf en stelden hem in kennis van het probleem. Hij beloofde om de situatie extra in de gaten te houden. Nadien namen wij nog contact op met verschillende bewoners die bevestigden dat het probleem opgelost was.

Huurders betalen een maandelijkse bijdrage voor het schoonmaken van de gemeenschappelijke delen van het gebouw. Het is dan erg begrijpelijk dat zij niet tevreden zijn wanneer dit niet naar behoren gebeurt. Wij zijn van mening dat de Tieltsse Bouwmaatschappij op een efficiënte manier dit probleem heeft aangepakt.

- 3) Onontvankelijke klacht over burenhinder:
Het betrof een anonieme klacht over lawaai van blaffende honden. Huurder wilde zich niet bekend maken en wilde ook niet vertellen bij welke bewoner het probleem veroorzaakt werd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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. Uit deze rapportage blijkt dat ook een goede communicatie tussen externe technische bedrijven en de SHM een grote rol kunnen spelen in het vermijden van klachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Tongershuis
Hasseltsesteenweg 28/1
3700 Tongeren

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	52

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	43
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	21

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	6
	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 onontvankelijke klachten:	46	

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	46
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	32
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	0
Andere:	36

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	13

	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	36
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	6

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

	Herstellingen	Leefbaarheid	tg onbekenden	huurherberekening	Klachten buren
gegronde klachten	9	8	2	3	24
opgeloste klachten	7	5	0	3	17
vlgs ombudsnorm	7	5	0	3	17
deels opgeloste klachten	2	2	0	0	6
vlgs ombudsnorm	2	2	0	0	6
onopgeloste klachten	0	1	2	0	1
vlgs ombudsnorm	0	1	2	0	1
deels gegronde klachten	0	0	0	0	0
opgeloste klachten	0	0	0	0	0
vlgs ombudsnorm	0	0	0	0	0
deels opgeloste klachten	0	0	0	0	0
vlgs ombudsnorm	0	0	0	0	0
onopgeloste klachten	0	0	0	0	0
vlgs ombudsnorm	0	0	0	0	0
ongegronde klachten	0	0	0	0	0
opgeloste klachten	0	0	0	0	0
vlgs ombudsnorm	0	0	0	0	0
deels opgeloste klachten	0	0	0	0	0
vlgs ombudsnorm	0	0	0	0	0
onopgeloste klachten	0	0	0	0	0
vlgs ombudsnorm	0	0	0	0	0

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Er duiken steeds meer problemen ivm leefbaarheid en burenruzies op. De onverdraagzaamheid tussen huurders onderling neemt toe. Het proper houden van de gemeenschappelijke delen vereist grote inspanningen van de poetsdiensten. Op dicht bevolkte wijken wordt het huisvuil ondanks de voorziene faciliteiten onbehoorlijk gesorteerd. Sociale woningen en appartementen worden almaar slechter onderhouden.

Deze vaststellingen vereisen een sterk verhoogde aanwezigheid van de verhuurder op de wijken en maken in stijgende mate deel uit van het takenpakket van de sociale dienst.

Onder de hoofding leefbaarheid werden in de statistiek enkel een aantal probleemgevallen genoteerd, die ieder op zich echter bestaan uit diverse klachtenmeldingen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Afgelopen jaar werden een groot aantal plaatsbezoeken afgelegd op de wijken, voornamelijk op de dicht bevolkte wijk Paspoel II omwille van de hierboven vermelde problematieken. Ook werd er reeds overleg gepleegd met de burgemeester en schepenen van de stad Tongeren om de leefbaarheid op deze wijk te bevorderen o.a. door het herbekijken van het woonconcept voor de komende renovatiewerken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Vanaf 2010 werden klachtenbrieven die ontvangen en verzonden werden gemerkt in het bestand in-en uitgaande briefwisseling. Deze brieven kwamen grotendeels overeen met de mailverkeer van de sociale dienst.

Om te komen tot een nog verder gedreven registratie in 2011, werd er een centraal excel-bestand aangemaakt waarin iedere medewerker van de maatschappij klachten binnen zijn eigen werkdomein zal bijhouden.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Zoals u hebt gemerkt worden de ontvankelijke klachten bij Tongershuis enkel beschouwd als gegrond en worden opgelost, gedeeltelijk opgelost of niet opgelost (zie punt 2).

Is het nodig een dergelijke doorgedreven opsplitsing door te voeren en wat is de meerwaarde hiervan? Gaat het niet eerder om de inhoud van de klachten die kan leiden tot een verder bespreking binnen de wetgevende macht?

Indien een gedetailleerde opsplitsing vereist is, is het dan mogelijk om een uniform digitaal registratiesysteem aan te leveren dat vlot door iedere medewerker van de verschillende SHM's kan gebruikt worden.

Dit zal de registratie en de resultaten enkel ten goede komen en zal de verwerking door de Vlaamse Ombudsdienst en RWO-inspectie alleszins vergemakkelijken.

Met vriendelijke groeten,

Geneviève Claesen
Maatschappelijk assistente

Inge Gaublomme
Directeur

10/02/2011.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Sociale Huisvestingsmaatschappij CVBA TUINWIJK

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22

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:	4
----------------------------------	---

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:	1
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	18
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
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:	20
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	19
	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.

Technische klachten

gegrond: 7
ongegronde: 2
Opgelost: 7
Onopgelost: /

sociale klachten

gegrond: 10
ongegronde: 2
Opgelost: 10
Onopgelost: /

Administratieve klachten

gegrond: 1
ongegronde:
Opgelost: 1
Onopgelost:

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het merendeel van de klachten werd vrijwel onmiddellijk opgelost.

Het merendeel van de klachten betreft overlast, burenruzies, zaken waarin onze maatschappij niet tussenkomt. Deze klachten worden doorverwezen naar andere bevoegde 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?

/

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

VIVENDO, Koningin Astridlaan 134 bus 1, 8200 Sint-Michiels

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	9
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	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:	7
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	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.

TECHNISCHE KLACHTEN: 4

- gegronde: 2
- deels gegronde: 1
- ongegrond: 1

- opgelost: 4

VERHURING: 5

- gegronde: 1
- ongegrond: 4

- opgelost: 5

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Technisch:

- huurder was niet op de hoogte dat de nodige herstellingswerken reeds besteld waren
- opdracht geven tot uitvoering van de nodige onderhouds/herstellingswerken
- uitleg aan huurder i.v.m. aanpak renovatiewerken

Verhuring:

- de klachten m.b.t. de verhuring werden opgelost door bijkomende uitleg te verschaffen aan de betrokkenen
- een huurwaarborg werd laattijdig teruggestort, wat werd rechtgezet en waarvoor de maatschappij zich heeft verontschuldigd

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 een opvolgingslijst van binnenkomende vragen opgesteld zowel voor de departementen bouwen, wonen als ondersteunende diensten. Dit heeft een betere opvolging tot gevolg wat resulteert in een snellere behandeling van de vragen wat uiteindelijk leidt tot een vermindering van klachten.

Er werd een callcenter technische dienst in het leven geroepen waardoor huurders met technische vragen vlugger worden geholpen, deze dienst is tijdens de kantooruren bereikbaar wat een aanzienlijke uitbreiding van de bereikbaarheid van de technische dienst betekent.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Huisvestingsmaatschappij Volkshaard

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	63

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	63
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	8
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	8
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	55
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	53
	deels gegrond:	
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	29
	deels opgelost:	7
	onopgelost:	17

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	46
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere: Samenlevingsproblemen: burenruzie, nachtlawaai, overlast van (te veel) huisdieren, ...	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:	
	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:

Klacht	Sociale aard	Technische aard	Boekhoudk./Fin. aard
Gegronde klachten	7	46	
Deels gegronde klachten			
Ongegronde klachten	1		1
Opgeloste klachten	3	26	
Deels opgeloste klachten		7	
Onopgeloste klachten	4	13	
Per toegepaste ombudsnorm			
- te lange behandeltermijn		46	
- niet correcte beslissing			
- ontoereikende infoverstrek.			
- onheuse bejegening	1		
- Andere:			
Samenlevingsproblemen:	6		
burenruzie, nachtlawaai, overlast van (te veel) huisdieren			

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klachten van technische aard:

Alle klachten handelen over de lange wachttijd voor het uitvoeren van herstellingswerken.

Klachten van sociale aard:

Het gros van de klachten heeft betrekking op samenlevingsproblemen. Omwonenden leggen klacht neer m.b.t. nachtlawaai, geluidsoverlast, intimidatie, geurhinder en geluidsoverlast van huisdieren, agressie, druggebruik,... Een klacht had betrekking op "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid". Deze klacht (dossier Monique Vernimmen) werd ons bezorgd via 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?

Het pijnpunt blijft opnieuw de te lange behandeltermijn voor het uitvoeren van renovatiewerken en herstellingen. De oorzaak is het gebrek aan geschoold en capabel personeel. Onze organisatie is continu op zoek naar dergelijke medewerkers maar dit blijkt geen evidentie te zijn.

Voor een efficiëntere werking start er weldra een nieuw diensthoofd Facilitair Beheer die ondermeer zal instaan voor een continue opvolging van deze klachten van technische aard. Ook door het invoeren van onderhoudscontracten wil onze organisatie sneller kunnen verhelpen aan deze klachten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Volkswelzijn

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:	2 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	4
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de *drager* en het *kanaal* van de klachten zijn *facultatief* in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	4
	andere 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.

- **Herstellingen**

Er werden 3 onontvankelijke klachten ingediend betreffende herstellingen. Na een gesprek met de huurdersbond werden deze klachten onmiddellijk ingetrokken.

- **Afrekening diensten**

We hebben een infovergadering gehouden voor bewoners van een project betreffende de afrekening van diensten. Dit was de eerste afrekening in dit gebouw.

Na deze vergadering werd door een huurder van het gebouw gevraagd aan de huurdersbond om alles te controleren omdat er twijfel was dat dit werkelijk betaald diende te worden. De huurdersbond heeft de facturen ingekeken en vastgesteld dat alles correct werd aangerekend. Het dossier werd onmiddellijk gesloten.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

In 2010 hebben wij weinig tot geen klachten gekregen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De manier van werken blijft ongewijzigd. Er wordt veel aandacht besteed aan een goede communicatie tussen de verschillende diensten, zodat kandidaten en huurders zo vlug mogelijk duidelijke en correcte informatie krijgen. Door afspraken en overleg tussen de diensten krijgen mensen dezelfde uitleg van alle medewerkers.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 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:	5
	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:	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:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	0
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Huurder neemt contact op met onze maatschappij en meldt roetvorming in zijn huurwoning. Onze maatschappij stuurt dadelijk een onderhoudswerkman om dit vast te stellen en om te achterhalen vanwaar deze roetvorming afkomstig is. Onze onderhoudswerkman heeft schouw nagekeken, verwarmingsketel en kon hier nergens een probleem vaststellen. Onze maatschappij heeft een professionele chauffagist verwittigd om eveneens vast te stellen vanwaar deze roetvorming kon komen, deze kon nergens een probleem vinden. Wij hebben deze zaak ook overgemaakt aan onze verzekeraar, deze vroeg natuurlijk een relaas van de feiten, welke wij tot op heden van de huurder nog niet mochten 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? geen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CVBA VOLKSWONINGEN VAN DUFFEL – NIEUWSTRAAT 3 – 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:	
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	
	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:	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; 0/2/2
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 2/2
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Naar mensen luisteren en proberen om samen met alle partijen tot een oplossing te komen.

Deze manier van werken wordt snel doorverteld met minder klachten tot gevolg.

Duidelijk schriftelijk standpunt maatschappij en inhoud gesprekken bevestigen aan klager.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Gesprekken met meerdere partijen met afdoende gevolgen
- Betrachting snel klachten waar mogelijk op te lossen en zeker te beantwoorden

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Sneller opvolgen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vooruitzien cvba met sociaal oogmerk, 9710

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	46

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	46
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	46
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	22
	Geen belang:	2
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	22
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	22
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	
	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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	22

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	26
	telefoon:	14
	fax:	
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	46
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Zie bijlage

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

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 uittreksel rvb

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Waasse Landmaatschappij, Mgr. Stillemansstraat 45, 9100 Sint-Niklaas

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	2
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde 3/deels gegronde 4 /ongegronde klachten 1 ;
- het aantal opgeloste 4/deels opgeloste 1 /onopgeloste (gegronde) klachten 2,
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm 1.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in **2010**.

- De klachten gingen vooral over bouwtechnische zaken die al dan niet binnen de waarborgperiode vielen en die doorgespeeld werden naar de betreffende aannemers en architecten. Vier hiervan zijn opgelost: klacht El Kathabi in verband met zettingsscheuren, klacht Kersemans – De Wachter in verband met lek koepel, klacht Racaj – Garmyn in verband met lek plat dak van de keuken, klacht D’hooghe – De Smet in verband met verstopping afvoerbuis in kruipruimte
- Één klacht is deels opgelost: klacht schilderwerken Lokeren Gerststraat
- Twee klachten zijn in behandeling/ bespreking voor een mogelijke oplossing: klacht Harrouch en klacht Liesbet De Block.

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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA WONEN, Marcel Mollelaan 17 te 9060 Zelzate

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	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:	2
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De klachten gingen over herstellingswerken, geluidsoverlast, voorrang bij mutatie, aangepaste 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?

De klacht wordt besproken op het directiecomité

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: WoninGent NV-so

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	40

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	34
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	28

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:	2
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	33
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	15
	ongegrond:	10

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	13
	deels opgelost:	12
	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:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	8
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:	16
	mail:	19
	telefoon:	3
	fax:	0
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	16
	via kabinet:	16
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	2
	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.

- Technisch: 19
Gegrond 8 / deels gegrond 7 / ongegrond 4
Opgelost 9 / deels opgelost 5 / onopgelost 2
- Sociaal: 13
Gegrond 2 / deels gegrond 5 / ongegrond 6
Opgelost 1 / deels opgelost 5 / onopgelost 1
- Administratie en beheer: 6
Gegrond 2 / deels gegrond 3 / ongegrond 1
Opgelost 1 / deels opgelost 1 / onopgelost 3

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Er treedt een groot verschil op in klachten:

- soms is er algemene onvrede die moeilijk te vatten valt onder 1 categorie. Het gaat dan vaak met klachten over leefbaarheid, gedrag bewoners, het ophalen van huisvuil, de aanwezigheid van zwerfvuil ... of een combinatie hiervan;
- er zijn vaak klachten over wie de factuur van een herstelling dient te betalen;
- er zijn klachten waar wij als sociale huisvestingsmaatschappij niets aan kunnen veranderen, zoals de berekeningswijze van de huurprijs of de aanleg van de openbare ruimte
- ...

Wij zien dezelfde klagers vaak terugkomen. Dezelfde klacht wordt dan gecombineerd met een nieuw feit of wordt in een andere vorm gegoten. Voor het merendeel zijn het mensen die binnen WoninGent gekend zijn voor hun vele meldingen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Dit jaar is er een duidelijk aanspreekpunt gecreëerd waar onze klanten terecht kunnen met hun klachten. Dit zorgde voor een verviervoudiging van het aantal klachten op 1 jaar tijd.
Alle klachten werden degelijk behandeld en besproken.

Klagers komen regelmatig terug met dezelfde klacht. De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst moet nog beter bekend gemaakt worden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Woonhaven Antwerpen cvba

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	165

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	162
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	27

Aantal onontvankelijke klachten:	59
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond/vraag om info:	57
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	106
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	11
	deels gegrond:	62
	ongegrond:	33

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	72
	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:	3
Te lange behandeltermijn:	48
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	21

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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.

99,4 % van de klachten werden opgelost.

Het gaat voornamelijk om technische klachten veroorzaakt door het grote aandeel verouderd patrimonium – bv. vochtproblemen. Herstelling wordt ook dikwijls bemoeilijkt door een gebrek aan wisselstukken (bv. parlofooninstallaties) en de bereikbaarheid van alle bewoners die in hun appartement toegang aan onze technici moeten verlenen. Dit is ook het probleem met het opsporen van de bron van een waterlek in de vele grote appartementsgebouwen. Bij liftpannes is er voor de externe onderhoudsfirma's meermaals probleem om van de oorspronkelijke installateur de juiste wisselstukken te krijgen, magazijnstocks zijn ook veelal beperkt waardoor een vlugge uitvoering wordt bemoeilijkt.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het zeer hoge aantal technische klachten – alhoewel in 2010 40 000 herstellingen werden uitgevoerd - veroorzaakt uitvoeringsachterstand die tot klachten leidt en dit is ook de reden van het grote aantal “deels gegronde” klachten met “te lange behandeltermijn”, waarmee de late uitvoering mee wordt bedoeld.

Vrijwel alle “klachten” over de huurprijs(bepaling) en huurlasten aan- en afrekening zijn onontvankelijk/ongegronde want vragen om info (over een ingewikkelde materie).

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Er is een uitgebreid renovatie programma gepland dat wel over een zeer lange periode loopt aangezien geopteerd is voor grondige en algemene renovatie of (ver)nieuwbouw. Hierbij moeten de bewoners verhuizen en moeten we hen dus moeten herhuisvesten in tijdelijke of definitieve vervangwoningen, liefst in hun huidige woonomgeving. De onderhoudsdienst blijft uiteraard alle nodige herstellingen uitvoeren, zonder evenwel grote vervangingen te doen die na renovaties verloren investeringen zijn. Zo worden bijvoorbeeld versleten ramen hersteld, en slechts vervangen als het absoluut noodzakelijk is, steeds in afweging van de eventuele renovatieplanning.

Gezien de vele vragen over huurprijzen en huurlasten werden in 2010 meer dan voorheen bewonersvergaderingen georganiseerd om de bewoners te informeren. Huurders zullen in 2011 meer infoberichten krijgen. Ook werd in september 2010 een communicatieverantwoordelijke aangeworven die zowel de interne als externe communicatie zal optimaliseren.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:	 WOONMAATSCHAPPIJ IJZER&ZEE Zuidstraat 17 8630 Veurne f. 058 31 22 40
---------------------	---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28

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:	6
---	----------

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:	/
	Kennelijk ongegrond:	1

	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:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	20
	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:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	

Onheuse bejegening:		Redelijkheid en evenredigheid:	
Andere:		Correcte bejegening:	
		Actieve dienstverlening:	
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
		Redelijke behandeltermijn:	
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	21
	mail:	/
	telefoon:	1
	fax:	/
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	28
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	/
	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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

85% v/d klachten betreffen technische klachten betreffende het onderhoud van de woning
De overige 15% betreffen sociale klachten omtrent toegankelijkheidsproblemen in sociaal appartementen of wijken

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 een Technisch medewerker + een onderhoudsman aangeworven. Er worden een aantal softwaremodulen aangekocht om het onderhoud v/d woningen beter te kunnen volgen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.



Zuidstraat 17
B-8630 VEURNE
Tel. 058 31 22 40

Charles Deconinck
Directeur

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst::

WOONPUNT ZENNEVALLEI

MOLENBORRE 26/01

1500 HALLE

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:	1
	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:	2

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 1 ongegronde klacht – 1 gegronde klacht – 1 deels gegronde klacht
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3 opgeloste klachten
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
Goede uitvoeringspraktijk: 3

3. Klachtenbeeld 2010

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Ongegronde klacht gaat om vochtproblemen in de woning door verstopping veroorzaakt door huurder, hiervan goede opvolging gebeurd door technische dienst.

Gegronde klacht betreft algemene onderhoudswerken appartementsgebouw die werden doorgegeven aan de aannemer en werden opgelost.

Deels gegronde klacht betreft technisch probleem in de woning dat bij controle niet onmiddellijk kon worden vastgesteld en opgelost.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Er is voortdurend aandacht voor de kwalitatieve controle op de technische onderhoudswerken aan de woningen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: WoonWel 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:	9

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	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:	3
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	5

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	5
	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:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Sociaal (gegrond, opgelost, andere) 2 klacht

Sociaal (gegrond, deels opgelost, andere) 2 klacht

Technisch (gegrond, deels opgelost, andere) 1 klacht

Huur (gegrond, opgelost, te lange behandelingstermijn) 1 klacht

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

- Klacht over toegang tot woonerf na evacuatie via venster. (Geen sleutel voor handen om paaltjes te verwijderen. Openbaar domein, huurders doorverwezen naar gemeente.
- In een dronken bui slaat een huurder een brievenbus kapot van een andere huurder. Brievenbus hersteld op kosten van vader.
- Klacht over lawaaihinder bovenbuur. Langsgeweest om probleem te bespreken
- Klacht over hondenlawaaï en hondenpoep. Paar keer langsgeweest. Momenteel geen klachten meer. Ook doorverwezen naar vrederechter indien geen oplossing mogelijk blijkt.
- Klacht over laattijdige terugbetaling huurwaarborg. Borg werd onmiddellijk teruggestort.
- Steeds terugkerende klacht over probleemhuurder in bepaalde wijk. Samengezeten met politie, shm en huurder. Laatste verwittiging. Voorlopig terug rustig.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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. Klachten worden steeds zo goed en zo snel als mogelijk opgelost.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CV Zonnige Kempen (sociale huisvestingsmaatschappij)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	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:	9	

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	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:	5
	mail:	5
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	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.

- 2 klachten hebben betrekking op verhuring / opzeg huur
- 3 klachten hebben betrekking op burenp Problemen / overlast
- 3 klachten handelen over de werking de centrale verwarming / elektriciteit
- 1 klacht heeft betrekking op de huurberekening

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

/

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 klachtenprocedure dient nog meer concreet te worden uitgewerkt in 2011.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **ZUID-WEST-VLAAMSE SOCIALE HUISVESTINGSM AATSCHAPPIJ**

Totaal aantal klachten:		2
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	17.50

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:		2
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vragenlijst voor het verslag 2010
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2010

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Sociale klacht - leefbaarheid

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Technische klacht t.i.v. verhuurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

cv Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij, Struikheidelaan 2 - 2070 Zwijndrecht

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	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;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

- Klacht m.b.t. herstelling tuinafsluiting van de huurwoning

- aantal klachten: 1

- gegronde klacht

- ombudsnorm: te lange behandeltermijn

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

In 2010 werd er 1 klacht behandeld.

Brief dd. 17/02/2010 - ontvangst ZHM dd. 23/02/2010 - vanwege huurder Veldstraat 52 te Burcht:

Huurder vraagt al enige tijd een nieuwe tuinafsluiting.

In september 2009 kwam er een aannemer ter plaatse maar in februari 2010 werden de werken nog steeds niet uitgevoerd.

Huurder vraagt een oplossing op korte termijn.

Behandeling door ZHM:

Rekening houdend met haar vroegere vraagstelling werd door ons opdracht gegeven aan een aannemer van tuinwerken om nazicht/herstelling van de tuinafsluiting tussen Veldstraat 50 & 52.

Door omstandigheden liet deze na om zijn opdracht(en) uit te voeren.

Met de nodige vertraging van al de uit te voeren werkzaamheden tot gevolg.

Ondertussen gaven wij de opdracht aan een nieuwe aannemer.

De uitvoering van het werk werd voorzien/uitgevoerd in de loop van 05/2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

NVT

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

NVT

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

GEEN

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

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: <i>Verder verwerkt door de respectieve entiteiten</i>		213
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:	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:	
---------------------------------------	--

Alle klachten die als dusdanig gecatalogeerd konden worden en waarvan de gehanteerde taal een antwoord toeliet, waren ontvankelijk omdat de behandeling en de afweging van ontvankelijkheid de verantwoordelijkheid zijn van de betrokken administratie.

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:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten verwijzen wij naar de klachtenrapportage van de respectieve administraties

De gegevens hieronder over de drager en het kanaal van de klachten zijn facultatief in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	188
	mail:	25
	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.

Niet alle 'klachten' konden als dusdanig gecatalogeerd worden, ofwel wegens het ontbreken van de gepaste terminologie ('klacht'), ofwel wegens de aard van de brief of de e-mail. Heel wat 'klachten' vallen eerder onder 'dienstverlening' en werden als dusdanig afgehandeld, terwijl andere zogenaamde klachten zich beperken tot het ventileren van ongenoegen over alle mogelijke onderwerpen

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Het overgrote deel van de klachten waren bestemd voor het beleidsdomein ABB en werden verder door hen afgehandeld. Alle andere klachten werden door de respectieve beleidsdomeinen behandeld (Toerisme, Bestuurszaken, Onroerend Erfgoed). 6 klachten hadden betrekking op het beleidsdomein Toerisme, nog een paar andere op vacatures, of op beleidsdomeinen van andere ministers.
Over de werking van het kabinet waren er 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?

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: kabinet van minister Freya Van den Bossche

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	42

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	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:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

2 klachten over het toewijzingen, 1 renovatiepremie, 1 werking bestuur sociale huisvestingsmaatschappij

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Wij proberen de personen altijd een duidelijk antwoord te bezorgen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur Joke Schauvliege

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	
----------------------------------	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	3

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	3
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

De gegevens hieronder over de *drager* en het *kanaal* van de klachten zijn *facultatief* in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	5
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

Vaak worden klachten per brief + nog eens per mail of fax overgemaakt.

Ook voor het kanaal worden verschillende pistes bewandeld: zowel naar het kabinet als naar de ombudsdienst.

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Drie klachten over de blaam: ongegrond

Twee klachten over de naam op het vakbondsbord: gegrond

Meer info: hieronder bij vraag 3.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

De vijf klachten gaan allemaal over de VMW en komen van drie personen. Het gaat om klachten van X.

- Persoon X kreeg een blaam wegens het verspreiden intern en extern van het gerucht als zou de VMW onder toezicht geplaatst worden. Tegen deze blaam hebben de drie personen een klacht geformuleerd die beantwoord werd door het kabinet. De blaam bleef geldig. In die zin is de klacht 'onopgelost', alhoewel dit voor het kabinet afgehandeld is.
- Daarnaast hebben X en X een klacht overgemaakt over een foutieve aanduiding op een bord bij VMW als 'vakbondscel VB'. De fout werd door VMW erkend en werd recht gezet 'vakbondscel WBVO'.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 antwoorden van het kabinet aan de betrokkenen van VMW kwam steevast opnieuw een reactie. Het kabinet heeft telkens een korte reactie gegeven, ook al ging het niet meer over de grond van de zaak.

De Vlaamse ombudsman reikte in een brief van 25 mei 2010 enkele verbeterpunten aan op het ontwerpbesluit van de Vlaamse Regering over het algemeen waterverkoopreglement. De opmerkingen van de Vlaamse ombudsdienst werden meegenomen bij de tweede principiële goedkeuring. In de nota aan de Vlaamse Regering werd aangegeven welke opmerkingen er waren en hoe ze al dan niet aanleiding gaven tot aanpassing van het besluit.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Kabinet Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	45
	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:	
	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:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: kabinet van minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	200

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:	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:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	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.

2 klachten over het onderwijsbeleid. 1 ging over de KULeuven, 1 over meer uren doventolken

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Wij kregen slechts 2 klachten. Dit is een signaal dat wij vrijwel altijd correct met de burger omgaan en een gepast antwoord geven.

Wij proberen de personen altijd een duidelijk antwoord te bezorgen. In 1 geval is de redelijke behandeltermijn overschreden. Dit komt omdat dit een ingewikkelde procedure is met de KULeuven en omdat de adviseur die zich met deze materie bezighoudt, ontslag had genomen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

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 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kabinet Vlaams Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeurzen

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:	0
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	5
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	1
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	0

	Interne personeelsaangelegenheden:	1
--	------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	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:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	3
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:	
	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 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

Klacht aangaande gekregen boete bij de zorgverzekering, betrokkene werd correct ingelicht over werking en reden van boete.

Klacht aangaande werking van een opvangtehuis voor gehandicapten. Nazicht heeft betrokkene inzicht verschaft in werking tehuis en reden van besluitvorming.

Klacht aangaande stopzetting IKG systeem Nazicht heeft toelichting gegeven in reden stopzetting en besluitvorming.

Klacht Franstalige inwoner van Voeren rond de dienstverlening van een mutualiteit Nazicht bezorgde betrokken klacht aan juiste instelling voor gevolgeving

Klacht aangaande functionaliteit van een bezoekruimte in een psychiatrische instelling Nazicht gaf inzicht in werking en verbetering functioneren betrokken instelling.

Klacht aangaande werking van een vereniging waar armen het woord nemen Nazicht gaf inzicht in functionaliteit en besluitvorming betrokken instelling.

Klacht aangaande overgang naar een meederjarigenvoorziening. Nazicht gaf verheldering in betrokken besluitvorming en instelling.

Klachten aangaande functioneren begeleiders in voorzieningen van jongerenwelzijn Nazicht gaf toenadering tussen betrokken actoren en verheldering in functioneren voorzieningen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Via de diverse beleidsbrieven en permanente communicatie tussen kabinet en betrokken diensten proberen we de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden op basis van de door ons ontvangen reacties en informatie. Gelet op de maatschappelijke gevoeligheid van ons uitgebreid werkveld zal dit helaas nooit een foutloos parcours zijn.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 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](#)