

# Rapporten

## Eerstelijnsklachtenbehandeling

### 2011

Hier vindt u de volledige tekst van alle Rapporten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling van 2011 volgens de Top-10 van de Vlaamse servicemeter in 2011.

#### 1. Financiën en Begroting (FB)

[beleidsdomein Financiën en Begroting](#)

##### Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR)

[beleidsdomein Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid](#)

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

[Minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur](#)

#### 2. Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

[beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin](#)

#### 3. Onderwijs en Vorming (OV)

[beleidsdomein Onderwijs en Vorming](#)

[GO! Onderwijs](#)

[Hogeschool Gent](#)

[Universiteit Gent](#)

[UZ Gent](#)

#### 4. Mobiliteit en Openbare Werken (MOW)

[agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust](#)

[agentschap Wegen en Verkeer](#)

[BAM](#)

[De Lijn deel 1](#)

[De Lijn deel 2a](#)

[De Lijn deel 2b](#)

[De Lijn deel 2c](#)

[De Lijn deel 2d](#)

[De Lijn deel 2e](#)

[De Lijn deel 2f](#)

[De Lijn deel 2g](#)

[De Lijn deel 2h](#)

[De Lijn deel 3](#)

[departement Mobiliteit en Openbare Werken](#)

[De Scheepvaart](#)  
[Waterwegen en Zeekanaal](#)

5. **Bestuurszaken (BZ)**  
[beleidsdomein Bestuurszaken](#)
6. **Internationaal Vlaanderen (IV)**  
[beleidsdomein Internationaal Vlaanderen](#)
7. **Landbouw en Visserij (LV)**  
[beleidsdomein Landbouw en Visserij](#)
8. **Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM)**  
[departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media \(CJSM\)](#)  
[Bloso](#)  
[VRT - De Vlaamse Radio- en Televisieomroep - deel 1](#)  
[VRT - De Vlaamse Radio- en Televisieomroep - deel 2](#)
9. **Werk en Sociale Economie (WSE)**  
[beleidsdomein Werk en Sociale Economie](#)  
[VDAB](#)

**Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI)**  
[departement Economie, Wetenschap en Innovatie](#)

10. **Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE)**  
[beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie](#)  
[Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening \(VMW\)](#)

**Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO)**  
[agentschap Inspectie RWO](#)  
[agentschap Onroerend Erfgoed](#)  
[departement RWO](#)  
[Ruimtelijke Ordening - Antwerpen](#)  
[Ruimtelijke Ordening - Limburg](#)  
[Ruimtelijke Ordening - Oost-Vlaanderen](#)  
[Wonen-Vlaanderen](#)  
[Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen \(VMSW\)](#)

#### **Sociale Huisvestingsmaatschappijen**

[ABC](#)  
[Bouwmaatschappij De Noorderkempen](#)  
[Bouwmaatschappij van Temse](#)  
[Brugse Maatschappij voor Huisvesting](#)  
[Cordium](#)  
[De Ark](#)  
[De Gelukkige Haard](#)  
[De Gentse Haard](#)  
[De Goede Werkmanswoning](#)  
[De Heibloem](#)  
[De Ideale Woning](#)  
[De Leie](#)  
[De Mandel](#)  
[De Mandelbeek](#)  
[De Oostendse Haard](#)  
[De Vlashaard](#)

[De Voorkempen](#)  
[De Zonnige Woonst](#)  
[Deinse Sociale Bouwmaatschappij](#)  
[Dendermondse Volkswoningen](#)  
[Dewaco Werkerswelzijn](#)  
[Diest-Uitbreiding](#)  
[Dijledal](#)  
[Eigen Dak](#)  
[Eigen Gift Eigen Hulp](#)  
[Eigen Haard - Herentals](#)  
[Eigen Woning](#)  
[Elk Zijn Huis](#)  
[Geelse Huisvesting](#)  
[Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en omstreken](#)  
[Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren](#)  
[Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting deel 1](#)  
[Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting deel 2](#)  
[Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen Sint-Gillis-Waas](#)  
[Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw - Zele](#)  
[Goed Wonen Rupelstreek](#)  
[Goedkope Woning](#)  
[Hasseltse Huisvestingsmaatschappij](#)  
[Helpt Elkander](#)  
[Het Lindenhof](#)  
[Het Volk](#)  
[Huisvesting Scheldevallei](#)  
[Huisvesting Tienen](#)  
[Hulp in Woningnood](#)  
[Izegemse Bouwmaatschappij](#)  
[Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting Klein Brabant](#)  
[Kleine Landeigendom Tongeren](#)  
[Landwaarts deel 1](#)  
[Landwaarts deel 2](#)  
[Lierse Maatschappij voor de Huisvesting](#)  
[Maaslands Huis](#)  
[Maatschappij voor de Huisvesting Heist-op-den-Berg](#)  
[Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen](#)  
[Merelbeekse Sociale Woningen](#)  
[Mijn Huis Harelbeke](#)  
[Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting](#)  
[Nieuw Dak](#)  
[Nieuw Sint-Truiden](#)  
[Ninove Welzijn](#)  
[Ons Dorp](#)  
[Providentia](#)  
[Samenwerkende Maatschappij voor Goedkope Woningen](#)  
[Samenwerkende Maatschappij voor Huisvesting Gewest Aalst](#)  
[Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting Willebroek](#)  
[Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen](#)  
[Sint-Niklase Maatschappij voor Huisvesting](#)  
[Sociaal Wonen Arro Leuven - Huurwoningen](#)  
[Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen](#)  
[Sociale Bouwmaatschappij voor Schelle](#)  
[Sociale Woningen van Landen](#)  
['t Heist Best](#)  
[Tieltse Bouwmaatschappij](#)

[Tuinwijk](#)  
[Vivendo](#)  
[Volkshaard](#)  
[Volkswelzijn - Woonnet](#)  
[Volkswoningbouw](#)  
[Volkswoningen van Duffel](#)  
[Vooruitzien deel 1](#)  
[Vooruitzien deel 2](#)  
[Waasse Landmaatschappij](#)  
[Wonen](#)  
[WoninGent deel 1](#)  
[WoninGent deel 2](#)  
[Woonhaven Antwerpen](#)  
[Woonmaatschappij IJzer en Zee](#)  
[Woonpunt Mechelen deel 1](#)  
[Woonpunt Mechelen deel 2](#)  
[Woonpunt Zennevallei](#)  
[WoonWel](#)  
[Woonzo](#)  
[Zonnige Kempen](#)  
[Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij](#)  
[Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij Koopsector](#)  
[Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij](#)

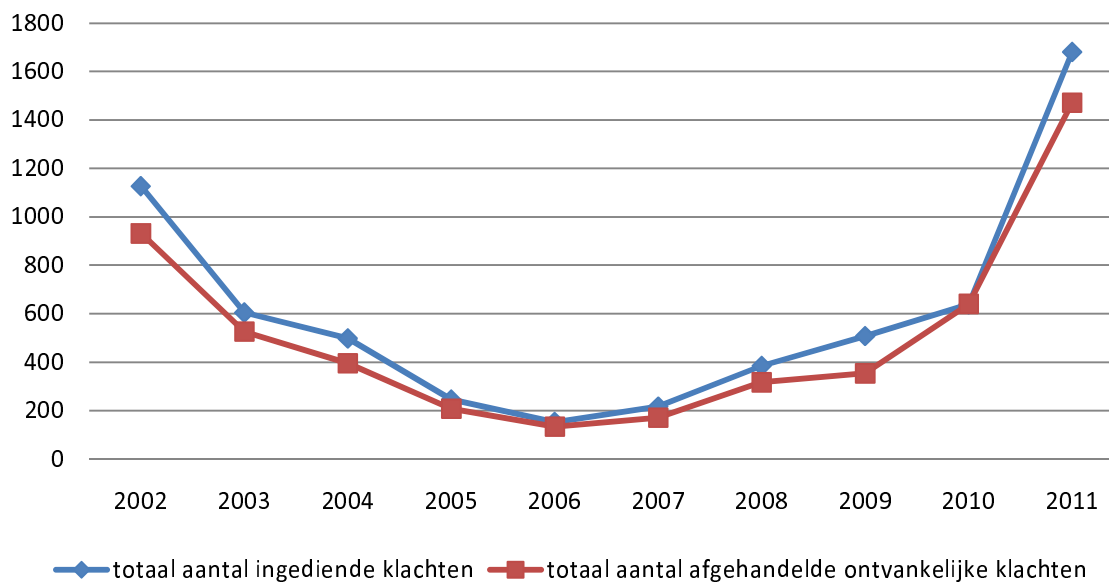




Departement van Financiën en Begroting  
Koning Albert II laan 19  
1210 Brussel  
**Klachtendienst Financiën**

## Jaarverslag werkjaar 2011 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën

evolutie van het klachtenbeeld



## Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>2</b>
<b>1 ALGEMENE GEGEVENS</b> .....	<b>3</b>
1.1 WETTELIJKE BASIS VAN HET KLACHTENMANAGEMENT .....	3
1.2 SAMENSTELLING KLACHTDIENST FINANCIËN .....	3
1.3 SITUERING KLACHTDIENST FINANCIËN.....	3
<b>2 KWANTITATIEVE GEGEVENS</b> .....	<b>5</b>
2.1 AANTAL KLACHTEN .....	5
2.2 STATISTISCHE GEGEVENS.....	6
<b>3 AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE</b> .....	<b>7</b>
<b>4 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING</b> .....	<b>8</b>
4.1 PROCEDUREFASES.....	8
4.1.1 <i>Ontvangst</i> .....	8
4.1.2 <i>Onderzoek</i> .....	8
4.1.3 <i>Afhandeling</i> .....	8
4.1.4 <i>Rapportering</i> .....	8
<b>5 ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN HET JAAR 2011</b> .....	<b>10</b>
5.1 INGEDIENDE KLACHTEN.....	10
5.2 AFGEHANDELDE KLACHTEN.....	12
5.2.1 <i>Algemeen</i> .....	12
5.2.2 <i>Onontvankelijke klachten</i> .....	13
5.2.3 <i>Ontvankelijke klachten</i> .....	15
<b>6 EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR</b> .....	<b>16</b>
6.1 VERKEERSBELASTINGEN.....	16
6.2 ONROERENDE VOORHEFFING .....	37
6.3 VERKROTTINGSHEFFING WONINGEN EN/OF GEBOUWEN .....	49
6.4 LEEGSTANDSHEFFING BEDRIJFSRUIMTEN.....	50
6.5 ANDERE.....	52
6.6 CENTRALE INVORDERINGSCEL .....	52
6.7 REGISTRATIERECHTEN .....	53
6.8 SUCCESSIERECHTEN .....	53
6.9 DIENST DERDENGESCHILLEN.....	53
6.10 PLANBATENHEFFING.....	53
<b>7 WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?</b> .....	<b>54</b>
7.1 NATRAJECT AANBEVELINGEN 2010 VAN DE KLACHTDIENST .....	54
7.2 AANBEVELINGEN 2011 VAN DE KLACHTDIENST .....	56
<b>8 WELKE CONCRETE VOORSTELLEN TOT VERBETERING/VERANDERING ZIJN ER GEPLAND?</b> .....	<b>58</b>
8.1 VERGROENING VAN DE BIV .....	58
8.2 VRIJSTELLING VAN SCHENKINGSRECHTEN VOOR OVERDRACHT VAN FAMILIALE ONDERNEMINGEN EN VENNOOTSCHAPPEN .....	58

<b>9</b>	<b>TOT SLOT .....</b>	<b>60</b>
----------	-----------------------	-----------

## **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.
- Decreet van 17 juni 2011 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 12 juli 2011.
- 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

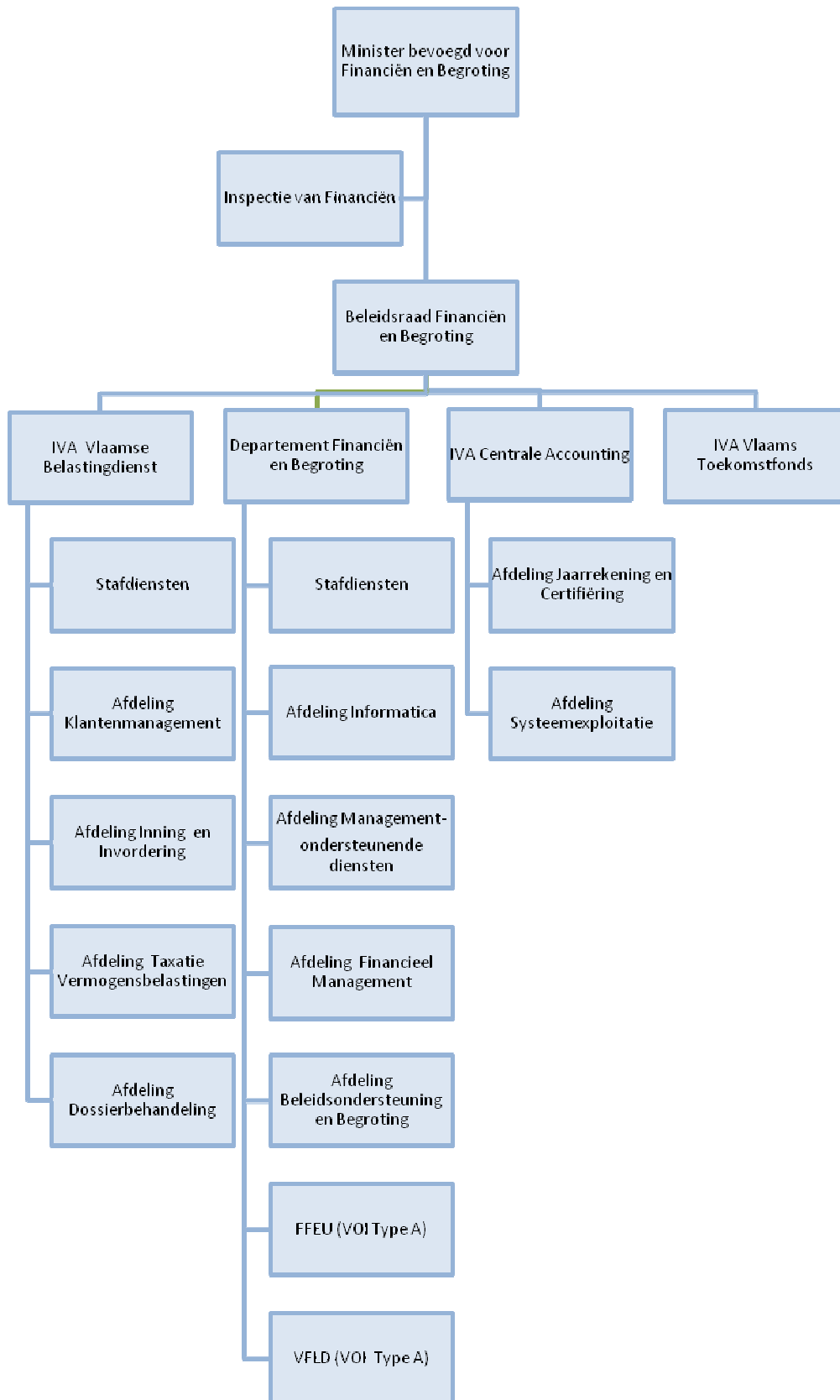
### **1.3 Situering Klachtendienst Financiën**

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 over het beleidsdomein Financiën en Begroting.

Organogram van het beleidsdomein Financiën en Begroting:



## 2 Kwantitatieve gegevens

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2011.

Op 1 januari 2011 stonden nog 23 klachten open (22 over de onroerende voorheffing en 1 over de verkrottingsheffing woningen).

Op 31 december 2011 waren nog 129 klachten in behandeling (46 over de onroerende voorheffing en 83 over de verkeersbelastingen).

### 2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten ( ingediend in 2011)	Totaal	1681
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2011)	Ontvankelijk	1471
	Onontvankelijk	104
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3.5) (afgehandeld in 2011)	Al eerder klacht ingediend	1
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	6
	Geen belang	1
	Geen Vlaamse Overheid	81
	Interne personeelsaangelegenheden	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	2
	Kennelijk ongegrond	6
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	5
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2011)	Brief	127
	E-mail	774
	Telefoon	303
	Fax	0
	Mondeling	3
	Klachtenformulier	474
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2011)	Rechtstreeks van burger	1322
	Via kabinet	5
	Via Vlaamse Ombudsdienst	283
	Via georganiseerd middenveld	28
	Andere kanalen	43

## 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 2011)	Gemiddelde	0,4
	Mediaan	0,0
	0-10 dagen	1575
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2011)	Gemiddelde	30,3
	Mediaan	36
	0-20 dagen	337
	21-45 dagen	1227
	46-90 dagen	11
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2011)	Gegrond	340
	Deels gegrond	155
	Ongegrond	976
Aantal ( <u>deels</u> ) <u>gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2011)	Opgelost	383
	Deels opgelost	100
	Onopgelost	12
Aantal ( <u>deels</u> ) <u>gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2011)	Niet-correcte beslissing	26
	Te lange behandeltermijn	270
	Ontoereikende informatieverstrekking	88
	Onvoldoende bereikbaarheid	21
	Onheuse bejegening	4
	Andere	86

### 3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2011)		Aantal								
	Verkeersbelastingen (VB)	1105								
	Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	8								
	Verkrottingsheffing woningen (LW)	22								
	Onroerende voorheffing (OV)	466								
	Centrale invorderingscel (CIC)	4								
	Registratierechten (RR)	4								
	Successierechten (SR)	4								
	Dienst derdengeschillen (DDG)	2								
	Andere (AND)	66								
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	LW	OV	RR	SR	CIC	DDG	AND
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2011)	Gegrond	258	3	0	78	0	0	0	0	1
	Deels gegrond	98	1	0	55	0	0	0	0	1
	Ongegrond	639	4	22	304	0	0	4	2	1
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	LW	OV	RR	SR	CIC	DDG	AND
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	279	4	0	98	0	0	0	0	2
	Deels opgelost	69	0	0	31	0	0	0	0	0
	Niet opgelost	8	0	0	4	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	10	0	0	16	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	195	2	0	73	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	75	0	0	12	0	0	0	0	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	8	2	0	11	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	1	0	0	2	0	0	0	0	1
	Andere	67	0	0	19	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 dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement 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 antwoord, ...).
- 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.



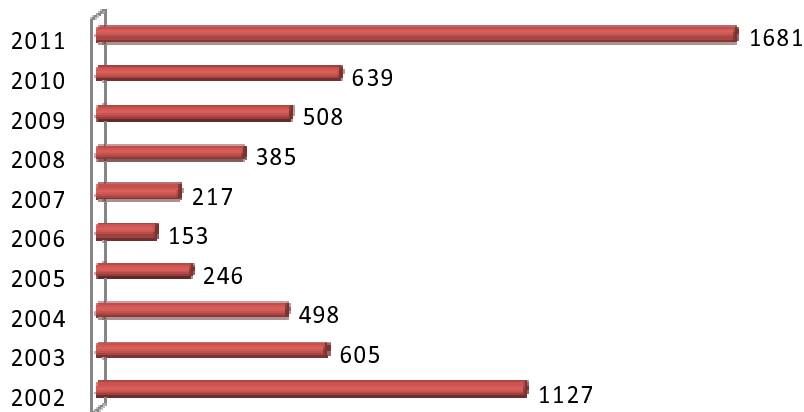
- Jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst, maandelijkse rapportering aan het management en rapportering op ad hoc basis.
- Systematisch overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.

## 5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar 2011

### 5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 1681 klachten in 2011.

evolutie aantal ingediende klachten

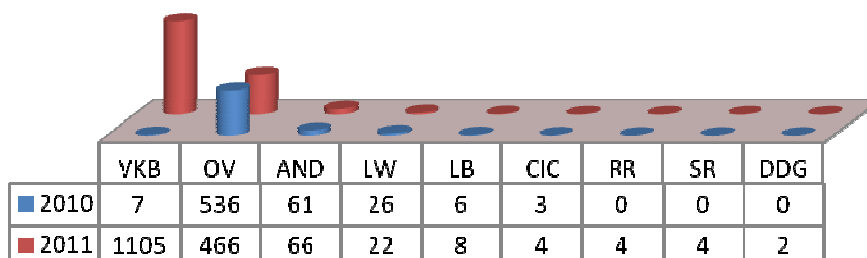


Sedert de start van de klachtenbehandeling en -rapportering in 2002 werden nooit zoveel klachten geregistreerd als in 2011.

- De 1681 ingediende klachten kunnen als volgt worden opgedeeld: 1105 klachten over de verkeersbelastingen, 466 klachten m.b.t. de onroerende voorheffing, 66 klachten over andere materies, 22 klachten verkrottingsheffing woningen, 8 klachten over de leegstandheffing bedrijfsruimten, 4 klachten over de centrale invorderingscel, 4 klachten over registratierechten, 4 klachten over successierechten en 2 klachten over de dienst derdengeschillen.

Onderstaande grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector in 2010 en 2011:

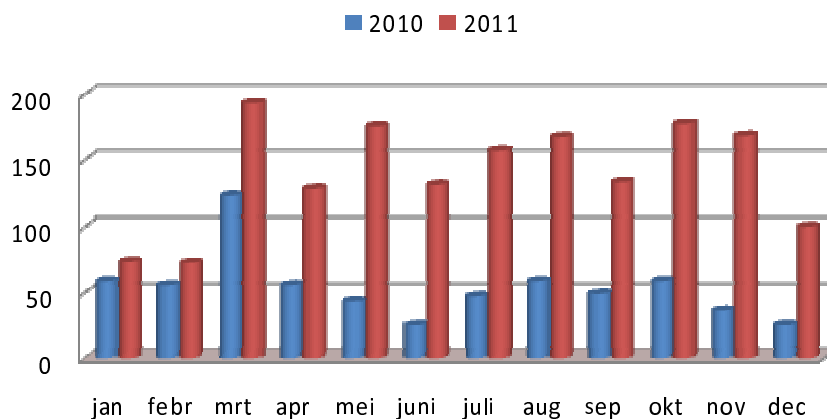
aantal ingediende klachten volgens sector



De inning van de verkeersbelastingen is sinds 1 januari 2011 in handen van de Vlaamse Belastingdienst. De toename van het aantal ingediende klachten in 2011 is duidelijk te wijten aan de klachten over de verkeersbelastingen. Immers, zonder deze extra klachten over de verkeersbelastingen zou het aantal klachten enigszins gedaald zijn ten opzichte van 2010.

- Vergeleken met 2010 lag het aantal klachten maandelijks steeds hoog. De eerste aanslagbiljetten van de verkeersbelastingen werden verzonden midden februari 2011. Vanaf maart 2011 piekte het aantal klachten steeds boven de 100, met uitschieters in de maanden maart, mei en oktober met telkens meer dan 175 klachten.

#### aantal ingediende klachten per maand

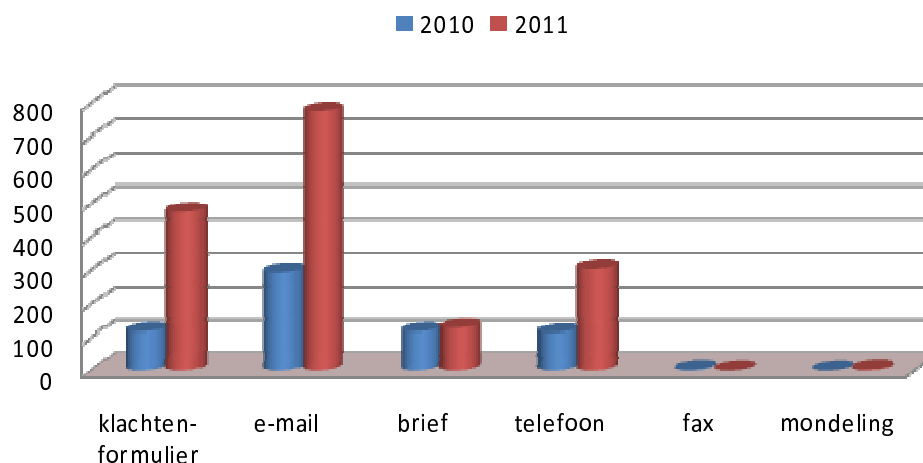


- Elektronische klachten (via e-mail en klachtenformulier) haalden het van andere communicatiemiddelen: 1248 burgers (74,24% van alle ingediende klachten) hebben langs digitale weg hun klacht ingediend.

Ook het aantal telefonische klachten nam sterk toe. Enkel het aantal klachten per brief bleef nagenoeg ongewijzigd.

Drie burgers kwamen persoonlijk langs om hun klacht te melden.

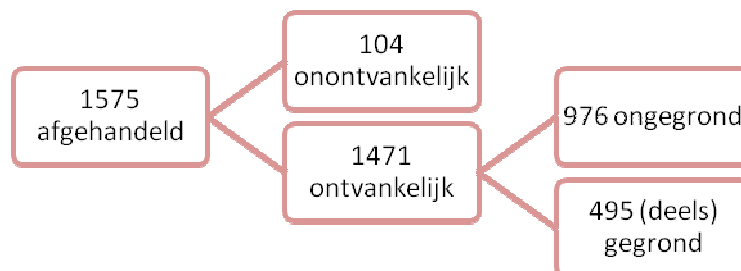
#### aantal klachten volgens drager



- In de meeste gevallen werd de klachtendienst rechtstreeks gecontacteerd door de burger (1322 klachten – 78,64%). De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 283 klachten (16,83%) door voor verder onderzoek. 43 klachten (2,56%) bereikten ons via andere kanalen, 28 klachten (1,67%) werden ingediend via een georganiseerd middenveld en 5 klachten (0,30%) waren afkomstig van het kabinet.

## 5.2 Afgehandelde klachten

### 5.2.1 Algemeen



- Op 31 december 2010 waren nog 23 klachten in behandeling (allen ingediend eind 2010). Deze klachten werden afgesloten in 2011.

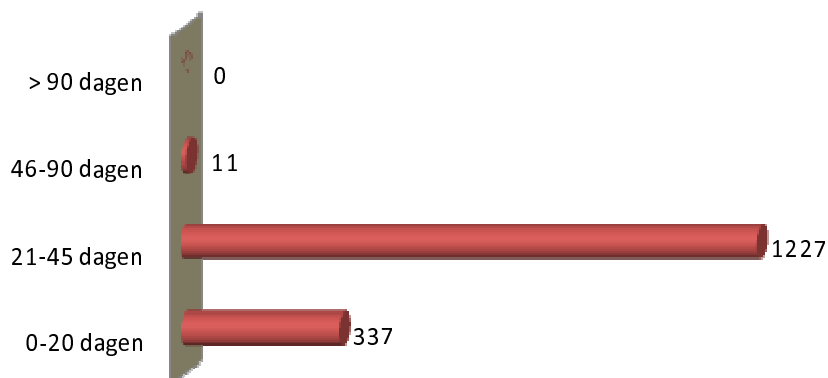
Van de 1681 ingediende klachten in 2011 stonden eind 2011 nog 129 klachten open (ingediend in november of december 2011).

De klachtendienst heeft in de loop van 2011 dus in totaal 1575 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 30,3 dagen.

Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de in 2011 afgesloten klachten. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2010 die nog in behandeling waren.

**behandelingsduur in kalenderdagen van de klachten, afgesloten in 2011**



Het merendeel van de klagers kreeg tijdig een antwoord. Slechts voor 0,70% van de klachten werd de uiterste behandeltermijn van 45 dagen overschreden.

Als kanttekening moeten we hierbij vermelden dat eind 2011 opnieuw een overschrijding van de uiterste limiet van 45 dagen werd vastgesteld door de continu hoge toestroom van klachten en de werklust die deze klachten met zich meebrengen. Van de 129 klachten die eind december 2011 nog openstonden, was immers begin januari 2012 reeds voor 12 klachten de uiterste behandeltermijn verstreken. Deze klachten weerspiegelen zich echter niet in bovenstaande grafiek omdat deze enkel slaat op de in 2011 afgehandelde klachten.

### 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.

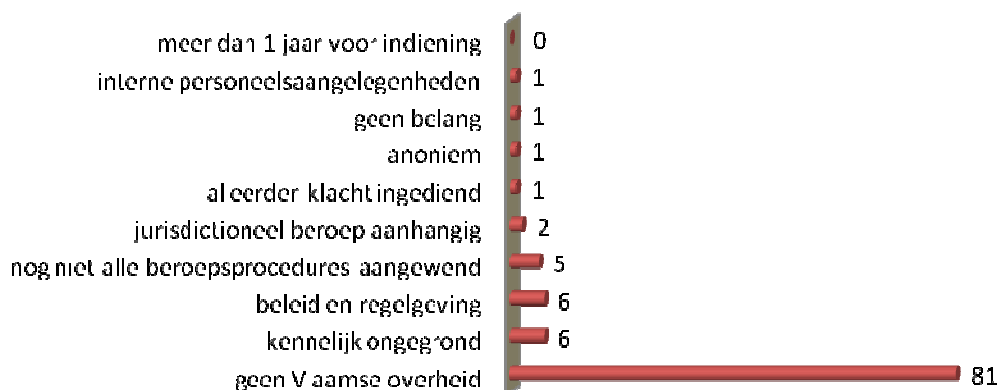
Zoals vermeld in de omzendbrief dient het begrip “klacht” in de gevallen waar het niet meteen duidelijk is of de boodschap van de burger moet worden begrepen als een klacht, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, ruim geïnterpreteerd te worden.

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 2011 heeft de klachtendienst **104 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 6,60% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage ligt lager dan in 2010 (toen 10,49%).

- Volgende grafiek geeft de indeling weer van de onontvankelijke klachten volgens onontvankelijkheidsgronden:

#### verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden



- ✓ 81 klachten hadden geen betrekking op de Vlaamse overheid (68 in 2010). 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 (61): 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 indienen van de belastingaangifte via Tax on web).

Andere klachten handelden o.a. over een roekeloze bestuurder op de openbare weg, over boetes aangerekend door de BTW-administratie en door het Vlaams Energie Agentschap, over zwartwerk, over de herberekening van het kadastraal inkomen, over de renovatiepremie en over consumentenbedrog.

- Verkeersbelastingen (11): Drie klachten handelden over voertuigen waarvan de eigenaar (op wiens naam het voertuig is ingeschreven) woonachtig is in het Waalse Gewest of in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zij werden in eerste instantie doorverwezen naar een ontvangkantoor van de FOD Financiën en naar de federale ombudsman.

Vier klachten handelden over de werking van de DIV (Directie Inschrijving Voertuigen); bijvoorbeeld over het uitblijven van een bewijs van schrapping of over de late verwerking van de inschrijving van

een voertuig.

We ontvingen ook een klacht over de niet-toekenning van een ecopremie.

Een andere burger klaagde over het uitblijven van een terugbetaling verkeersbelasting, die bleek uitgevoerd door de FOD Financiën.

Iemand klaagde over het feit dat hij verkeersbelasting moet betalen, maar dat zijn straat in een slechte toestand verkeert en dat de gemeente geen geld zou hebben om dit te herstellen.

Tenslotte diende nog iemand een klacht in voor het bekomen van een getuigschrift (276C), wat echter wordt afgeleverd door de ontvanger van dienst directe belastingen.

- Registratierechten (4): Drie klachten handelden over de aanrekening van een boete omdat niet werd voldaan aan de voorwaarden voor klein beschrijf en voor meeneembaarheid en een klacht had betrekking op de teruggave van registratierechten in geval van wederverkoop.

- Successierechten (4): Klachten over een uitstel van betaling, over een schadevergoeding omdat de successierechten al lang zijn betaald terwijl het erfdeel nog steeds geblokkeerd is, over de FOD Financiën die vertrouwelijke informatie zou hebben doorgegeven en zo de privacy van de burger heeft geschonden en over de berekende successierechten waarbij geen rekening werd gehouden met verzoekers handicap.

- Onroerende voorheffing (1): Deze klacht handelde over een onroerend goed gelegen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- ✓ 6 klachten waren kennelijk ongegrond. Deze onontvankelijkheidsgrond werd enkel toegekend voor de sector 'verkeersbelastingen'.

Twee klachten hadden betrekking op een teruggave. De ene klacht bevatte te weinig gegevens en deze werden ondanks herhaaldelijk aandringen niet ontvangen. In het andere geval had de burger al eerder effectief een teruggave ontvangen.

Vier klachten werden na indiening op uitdrukkelijke vraag van de belastingplichtige terug ingetrokken omdat het probleem zichzelf ondertussen blijkbaar had opgelost.

- ✓ 6 klachten handelden over beleid en regelgeving. Drie klachten hadden betrekking op de sector 'onroerende voorheffing': in twee gevallen stelde men de onroerende voorheffing op zich in vraag en een burger vond het voorts een discriminatie dat men geen vermindering toekent op de onroerende voorheffing voor inwonende ouders, terwijl men dit wel verleent voor minstens 2 kinderbijlaggerechtigde kinderen.

Daarnaast waren er drie klachten onder de sector 'verkeersbelastingen': 1 klacht over de afschaffing van de rittenkaart voor occasioneel gebruik van een kampeerwagen (natuurlijke personen) en twee klachten over de aanvullende verkeersbelasting voor voertuigen die zijn uitgerust met een LPG-installatie, terwijl LPG zuiniger zou zijn en minder vervuilend voor het leefmilieu.

- ✓ 5 klachten werden als onontvankelijk gekwalificeerd omdat nog niet alle beroepsprocedures werden aangewend en al deze klachten vielen onder de sector 'verkeersbelastingen'.
- ✓ Twee klachten waren onontvankelijk omdat een jurisdictioneel beroep aanhangig was. De ene klacht had betrekking op de sector 'verkeersbelastingen' en de andere op de sector 'verkrottingsheffing woningen'.
- ✓ De onontvankelijkheidsgrond al eerder klacht ingediend werd éénmaal toegekend. Deze klacht viel onder de sector 'verkeersbelastingen'.
- ✓ Onder de sector 'andere' werd de onontvankelijkheidsgrond 'anoniem' éénmaal toegekend.
- ✓ Eén klacht werd als onontvankelijk gekwalificeerd omdat de indiener van de klacht geen belang kon aantonen. Deze klacht had betrekking op de sector 'onroerende voorheffing'. De dienst 1700 had via een escalatie een klacht doorgestuurd, maar gaf hierbij bepaalde contactgegevens door die niet strookten met de identiteit van de belastingplichtige. Na contactname

met de beller bleek dat die totaal geen belang had bij het betrokken aanslagbiljet.

- ✓ Tenslotte werd ook de onontvankelijkheidsgrond interne personeelsaangelegenheden éénmaal toegekend onder de sector 'andere'. Deze klacht was afkomstig van de Vlaamse Belastingdienst en had betrekking op de heersende onvrede over de rookpauzes.
- ✓ Enkel de onontvankelijkheidsgrond meer dan een jaar voor indiening werd niet genoteerd bij de kwalificatie de klachten in 2011.

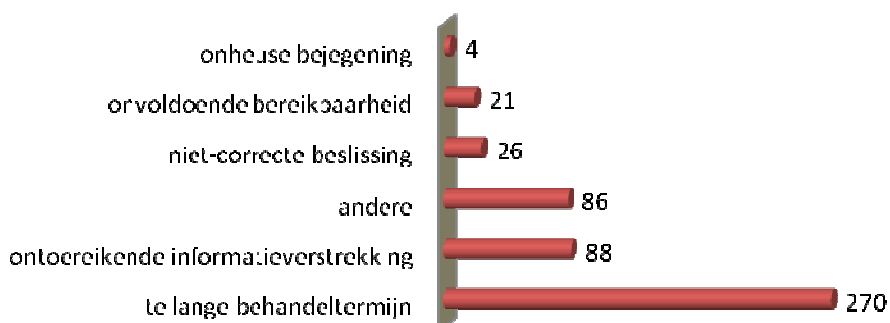
### 5.2.3 Ontvankelijke klachten

- 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 **1471 ontvankelijke klachten** waren er 976 (66,35%) ongegrond, 155 (10,54%) deels gegrond en 340 (23,11%) gegrond.
  - Het merendeel van de (deels) gegronde klachten, nl. 383 werd opgelost, 100 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing en 12 klachten bleven onopgelost.
  - De opsplitsing van de **495 gegronde en deels gegronde klachten** volgens de ombudsnormen is als volgt:

verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen



## 6 Evaluatie van het klachtenbeeld per sector

Er zal vnl. worden ingegaan op volgende sectoren: verkeersbelastingen, onroerende voorheffing, verkrottingsheffing woningen en leegstandsheffing bedrijfsruimten.

### 6.1 Verkeersbelastingen

- Op 1 januari 2011 nam de Vlaamse Belastingdienst de inning van de verkeersbelastingen en van het eurovignet voor belastingplichtigen woonachtig in het Vlaamse Gewest over van de federale overheid.
 

In 2011 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.547.573 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 11,97% betrekking op het aanslagjaar 2010. Het betrof aanslagbiljetten voor een inschrijving of voor de verlenging van een inschrijving van een voertuig in het laatste kwartaal 2010 waarvoor de Federale Overheidsdienst Financiën geen uitnodigingen tot betaling meer had verstuurd. Daarnaast werden ook aanslagbiljetten verstuurd voor door de FOD Financiën reeds verzonden uitnodigingen tot betaling, die onbetaald bleven.

De overige 88,03% betrof aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2011 naar aanleiding van de inschrijving of verlenging van de inschrijving van een voertuig in 2011.

De administratie verzond ook 684.054 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de Directie Inschrijving Voertuigen (DIV) over de schrapping van de nummerplaat.

In 2011 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 48.671 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 74.211 uitnodigingen tot betaling eurovignet. Deze aanslagbiljetten werden opgesteld op basis van een aangifte van het voertuig bij de FOD Financiën, die nog niet werd stopgezet of op basis van een nieuwe aangifte bij de Vlaamse Belastingdienst.

De administratie verstuurde in 2011 154.781 herinneringen.

Sedert 1 januari 2011 is ook de bezwaarbehandeling in handen van de Vlaamse Belastingdienst. De Vlaamse Belastingdienst ontving vóór 1 januari 2011 reeds 1.187 bezwaarschriften. In de loop van 2011 ontving de administratie 45.567 bezwaren.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2011 35.582 bezwaren af.
- De klachtendienst ontving in 2011 1105 klachten over de verkeersbelastingen.
 

Op het einde van het werkjaar 2011 stonden nog 83 klachten open.

Dit betekent dat in 2011 **1022 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie: **27 klachten onontvankelijk + 995 klachten ontvankelijk → 639 ongegronde klachten + 98 deels gegronde klachten + 258 gegronde klachten**.



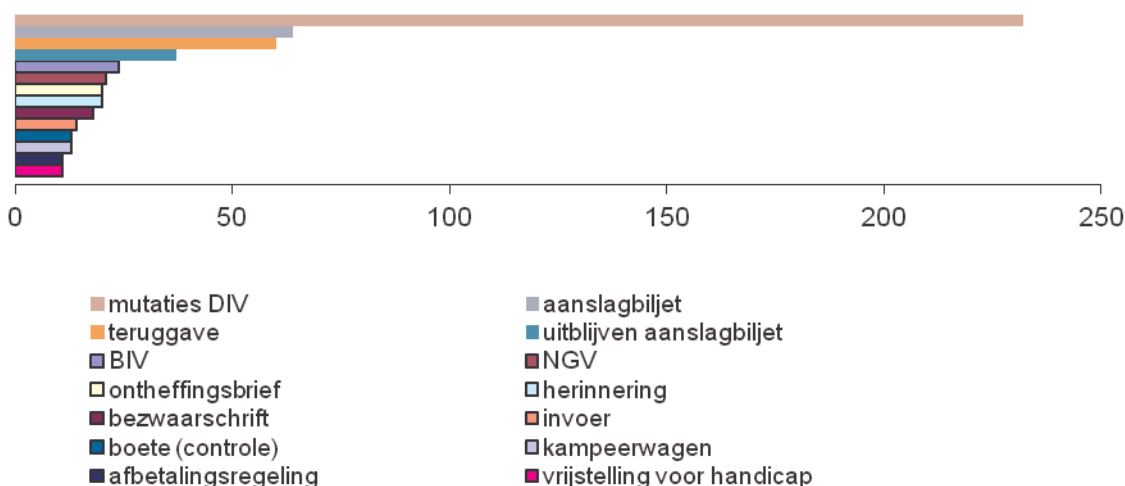


De klachtendienst verklaarde 27 klachten over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (11 klachten), omdat ze kennelijk ongegrond waren (6 klachten), omdat nog niet alle beroepsprocedures waren aangewend (5 klachten), omdat ze handelden over het beleid en de regelgeving (3 klachten), omdat een juridische beroep aanhangig was gemaakt (1 klacht) en omdat al eerder een identieke klacht werd ingediend (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

**Ongegronde klachten (639):**

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 10 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:

**kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen**



### ✓ Mutaties DIV

De aanslagbiljetten van de verkeersbelastingen (geautomatiseerde voertuigen) worden door de Vlaamse Belastingdienst opgesteld op basis van gegevens die afkomstig zijn van de DIV (Directie Inschrijving Voertuigen).

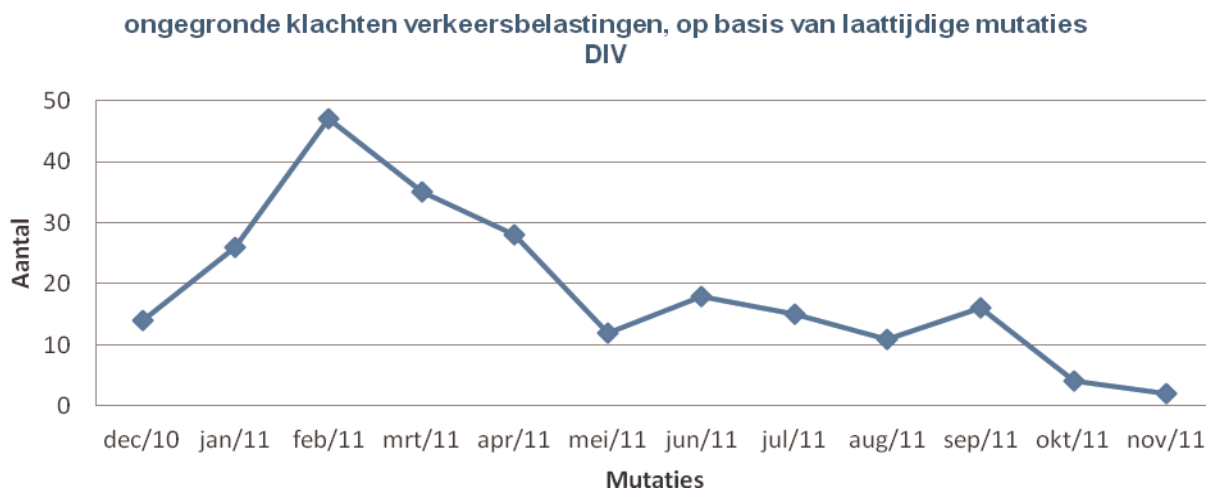
Bij een nieuwe inschrijving geeft de DIV de datum van inschrijving van het voertuig door aan de Vlaamse Belastingdienst in het begin van de maand na inschrijving. De Vlaamse Belastingdienst maakt vervolgens het overeenkomstige aanslagbiljet op en verstuurt dit aanslagbiljet op het einde van de maand na inschrijving. De belaste periode start op de eerste dag van de maand van inschrijving.

Wanneer een nummerplaat wordt geschrapt, geeft de DIV de datum van schrapping van de nummerplaat door aan de Vlaamse Belastingdienst in het begin van de maand na schrapping. De belaste periode eindigt op de laatste dag van de maand vóór de maand van schrapping bij de DIV. De Vlaamse Belastingdienst herberekent het teveel betaalde bedrag aan verkeersbelasting voor de geschrapte nummerplaat en stort dit bedrag terug binnen de 2 maanden nadat een brief (ontheftingsbrief) over deze herziening werd verstuurd.

Vanaf 15 november 2010 werd de Europese nummerplaat ingevoerd. Hierdoor kan de nummerplaat bij vervanging van een wagen vanaf 15 november 2010 niet behouden blijven. De invoering van de nieuwe Europese nummerplaat resulteert bij de vervanging van een oude wagen bijgevolg in de schrapping van de oude nummerplaat en in de inschrijving van een nieuwe nummerplaat. Hierdoor kan de Vlaamse Belastingdienst de verkeersbelasting op de oude nummerplaat niet verrekenen met de verkeersbelasting op de nieuwe nummerplaat. Er gebeurt voor de oude nummerplaat afzonderlijk een terugbetaling voor de niet verstreken maanden van de belaste periode voor deze oude nummerplaat terwijl voor de nieuwe nummerplaat een aanslagbiljet wordt opgesteld voor de volledige belaste periode.

Begin 2011 had de DIV te kampen met een achterstand bij de verwerking van de schrappingen van oude nummerplaten. De schrappingen werden met enige vertraging doorgevoerd, maar wel met terugwerkende kracht tot de datum van ontvangst van de nummerplaat. Door de vertraging was het mogelijk dat voor de oude nummerplaat toch nog een aanslagbiljet werd aangemaakt en verzonden. De schrapping was bij de Vlaamse Belastingdienst op dat moment immers nog niet gekend.

Het effect van de achterstand bij de DIV bij de verwerking van de schrappingen was vooral voelbaar bij nummerplaten, geschrapt in de periode van januari 2011 tot en met april 2011, wat blijkt uit volgende grafiek over het aantal ongegronde klachten, die een rechtstreeks gevolg waren van de vertraagde mutaties:



Burgers klaagden voornamelijk over de ontvangst van 2 aanslagbiljetten, dikwijls op zeer korte tijd: zowel eentje voor de betaling van de verkeersbelasting voor een nummerplaat die al eerder werd teruggestuurd naar de DIV, als een aanslagbiljet voor de nieuwe Europese nummerplaat. De klachtendienst kwalificeerde de klachten als ongegrond als bleek dat de schrapping van de oude nummerplaat nog niet gekend was op datum van aanmaak van het aanslagbiljet. Van zodra de

gegevens over de schrapping werden doorgegeven en verwerkt, gebeurde door de Vlaamse Belastingdienst een herziening van het aanslagbiljet. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde een ontheffingsbrief en dit doorgaans binnen de uiterste betaaldatum van het verzonden aanslagbiljet voor de oude nummerplaat.

Andere burgers klaagden over de ontvangst van een aanslagbiljet voor de nieuwe nummerplaat, terwijl men geen bericht kreeg over een teruggave op een in 2010 betaalde uitnodiging tot betaling (UTB) voor de oude nummerplaat. De klacht was ongegrond omdat een herziening van een UTB pas kon worden opgesteld van zodra de schrappingsdatum gekend was. Eens de schrappingsdatum gekend, gebeurde ook in deze gevallen een herziening van de eerdere betaling.

Ondanks de schrapping van de oude nummerplaat kregen sommige burgers geen herziening van het aanslagbiljet/UTB. Het betrof voertuigen die reeds de forfaitaire belasting verschuldigd waren. Het forfait is ondeelbaar, wat betekent dat geen teruggave kan gebeuren voor de niet verstreken maanden van de belaste periode. Het ongenoegen was het grootst bij eigenaars van een oldtimer, die in sommige gevallen hun voertuig vóór 15 november 2011 moesten laten herinschrijven en hun oude nummerplaat moesten inwisselen voor een nieuwe Europese.

#### ✓ Aanslagbiljet

Een eerste categorie klachten was afkomstig van burgers die een aanslagbiljet verkeersbelasting(en) voor een personenwagen ontvingen. Zij meenden dat hun voertuig gekwalificeerd was als een lichte vrachtauto, waarvoor andere tarieven aan verkeersbelasting gelden.

In België genieten auto's, bestemd voor het vervoer van goederen immers van een fiscaal gunstiger stelsel dan de personenwagens, auto's voor dubbel gebruik en de minibussen. De technische evolutie maakt het mogelijk om een gewone personenwagen met enkele technische aanpassingen ook van dit fiscaal gunstiger stelsel te kunnen laten genieten.

Om een einde te stellen aan deze praktijk werd vanaf 1 januari 2006 een specifieke fiscale definitie van het begrip "lichte vrachtauto" ingevoerd, die afwijkt van de technische definitie gehanteerd door de bevoegde diensten van de FOD Mobiliteit en Vervoer (DIV).

De fiscale definitie voor lichte vrachtauto geldt als volgt:

- De laadruimte, die volledig afgesloten moet zijn van de passagiersruimte moet, gemeten in de langsrichting van het voertuig, op een hoogte van 20 cm boven de vloer, steeds minstens 50% bedragen van de lengte van de wielbasis.
- Deze laadruimte moet bovendien over haar hele oppervlakte bestaan uit een van het koetswerk deel uitmakende, vaste of duurzaam bevestigde, horizontale laadvloer zonder verankeringsplaatsen voor extra banken, zetels of veiligheidsgordels.

Van zodra de wagen niet voldoet aan de hierboven beschreven voorwaarden wordt de wagen als een personenwagen belast. Dit betekent dat de wagen, naargelang het geval, ook onderworpen is aan de verkeersbelasting, de belasting op de inverkeerstelling en de aanvullende verkeersbelasting, alhoewel het voertuig gekeurd is als een lichte vrachtauto.

Voertuigen die niet voldoen aan de voorwaarden kunnen niet genieten van het fiscaal gunstig regime.

De Vlaamse Belastingdienst baseert zich voor het opstellen van de aanslagbiljetten verkeersbelastingen op gegevens (onder meer over het percentage aan laadruimte) die afkomstig zijn van de DIV. Als dit percentage te hoog lag, werd het voertuig terecht belast als een personenwagen en niet als een lichte vrachtauto.

Anderen ontvingen een aanslagbiljet verkeersbelasting(en), maar gingen er niet mee akkoord omdat zij geen eigenaar zouden zijn, omdat de fiscale pk's van het voertuig niet correct waren of omdat de aanvullende verkeersbelasting<sup>1</sup> werd aangerekend, terwijl zij meenden niet (langer) over een LPG-installatie te beschikken.

---

<sup>1</sup> Deze belasting is van toepassing op personenauto's, auto's voor dubbel gebruik en minibussen waarvan de motor, gedeeltelijk of tijdelijk, aangedreven wordt met vloeibaar petroleumgas of andere vloeibare koolwaterstofgassen. M.a.w. wanneer de vermelde voertuigen zijn uitgerust met een LPG-installatie.

Echter, ook in deze gevallen stelde de Vlaamse Belastingdienst de aanslagbiljetten verkeersbelasting(en) op op basis van de beschikbare gegevens (onder meer over de titularis van het voertuig, fiscale pk's, LPG-installatie,...) van de DIV.

Een aantal burgers ging niet akkoord met de start van de belaste periode voor de verkeersbelasting. De start van de belaste periode is echter wettelijk geregeld: de belaste periode start namelijk op de eerste dag van de maand waarin het voertuig wordt ingeschreven bij de DIV.

Verscheidene burgers klaagden over de ontvangst van een aanslagbiljet verkeersbelasting(en) voor eenzelfde belaste periode waarvoor ze reeds eerder een uitnodiging tot betaling/aanslagbiljet hadden ontvangen van de FOD Financiën. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde op 8 juli 2011 aanslagbiljetten voor bedragen die nog openstonden bij de FOD Financiën. Bij de overname van de inning van de verkeersbelastingen heeft de FOD Financiën immers alle openstaande schulden meegedeeld aan de Vlaamse Belastingdienst, waarvoor dergelijke aanslagbiljetten werden opgesteld en verstuurd. Burgers reageerden omdat ze meenden de verkeersbelasting al volledig te hebben betaald, maar dit bleek niet het geval.

Daarnaast gingen burgers niet akkoord met het te betalen bedrag aan verkeersbelasting, vermeld op het aanslagbiljet. Dit bedrag was immers hoger dan de belasting voor het vorige aanslagjaar. De verhoging is te wijten aan de jaarlijkse indexatie. De wet bepaalt namelijk dat de belasting gekoppeld is aan de schommelingen van het algemene indexcijfer der consumptieprijzen van het Rijk. De aanpassing van de belastingbedragen wordt uitgevoerd op 1 juli van elk jaar op grond van de schommelingen van het algemeen indexcijfer der consumptieprijzen, vastgesteld tussen de maand mei van het vorige jaar en de maand mei van het lopende jaar.

Ook de opdecimen stonden soms ter discussie, maar de wet voorziet nu eenmaal de ambtshalve heffing van een opdecim ten voordele van de gemeente.

Sommige burgers klaagden omdat ze naar aanleiding van een aan de DIV teruggestuurde nummerplaat nog geen herziening kregen van het eerder ontvangen aanslagbiljet. Echter, er kan slechts een teruggave volgen wanneer de nummerplaat effectief wordt geschrapt bij de DIV. Deze klachten waren ongegrond omdat de DIV de nummerplaat nog niet had geschrapt. De burger werd doorverwezen naar de DIV/federale ombudsman.

Tenslotte ontvingen we klachten over de folder die bij het aanslagbiljet verkeersbelastingen werd gevoegd. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde deze folder samen met het aanslagbiljet om de burger te informeren over de wijzigingen tengevolge de overname van de inning verkeersbelastingen in het Vlaamse Gewest. De folder zorgde bij sommigen voor onduidelijkheid, maar de Klachtendienst Financiën vindt het positief dat de administratie op deze wijze met de burger communiceert over belangrijke veranderingen, zoals onder meer het correspondentieadres, de regionale kantoren en het rekeningnummer.

#### ✓ Teruggave

We ontvingen voornamelijk klachten van burgers die een bedrag stortten op het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst – personenwagens, terwijl het bedrag niet bestemd was voor de verkeersbelasting. Anderen betaalden de verkeersbelasting dubbel. Dergelijke klachten worden als gegrond gekwalificeerd als de teruggave van dergelijke betaling langer dan een maand aansleept. In deze gevallen volgde echter een snelle terugbetaling.

Hoewel het nieuwe rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst – verkeersbelasting(en) via de folder bij het aanslagbiljet werd gecommuniceerd naar de burger toe (het juiste rekeningnummer stond ook vermeld op het overschrijvingsformulier), gebeurden vele betalingen van de verkeersbelasting(en) nog op het rekeningnummer van de FOD Financiën.

De FOD Financiën stortte de bedragen door naar de Vlaamse Belastingdienst als deze betrekking hadden op de verkeersbelastingen in het Vlaamse Gewest. Zoniet stortte de FOD Financiën deze bedragen zelf rechtstreeks terug aan de burger.

Andere burgers hadden bij de FOD Financiën nog openstaande schulden aan verkeersbelastingen die werden ingehouden op een teruggave personenbelasting, terwijl het bedrag ondertussen eveneens door de belastingplichtige werd betaald aan de FOD Financiën. In deze gevallen maakte de FOD Financiën het betaalde bedrag aan verkeersbelasting over aan de Vlaamse Belastingdienst, die het op haar beurt terugstortte aan de burger.

Beide types klachten waren ongegrond omdat de Vlaamse Belastingdienst de bedragen pas kon terugstorten van zodra zij zelf in het bezit was van de gelden, gestort op de rekening van de FOD Financiën.

Burgers klaagden ook omdat de Vlaamse Belastingdienst terugbetalingen heeft verricht op een foutief rekeningnummer. Echter, de Vlaamse Belastingdienst stortte de bedragen terug op dat rekeningnummer vanwaar de betaling volgens de FOD Financiën afkomstig was. Het betreft de zogenaamde negatieve transitiedossiers (zie ook pagina 27) waarbij de gegevens over onder meer het rekeningnummer afkomstig waren van de FOD Financiën.

Verschillende burgers klaagden ook over het uitblijven van een terugbetaling verkeersbelasting, terwijl de nummerplaat al enige tijd werd geschrapt. Uit onderzoek bleek dat deze burgers reeds genoten van de forfaitaire verkeersbelasting waarvoor geen teruggave mogelijk is. Het forfait is immers ondeelbaar en kan dus nooit aanleiding geven tot een teruggave.

De laatste categorie klachten handelden over het uitblijven van een terugbetaling na ontvangst van een ontheffingsbrief. De terugbetaling gebeurde echter effectief binnen de termijn, vermeld in de ontheffingsbrief.

#### ✓ Uitblijven aanslagbiljet

Het aanslagbiljet wordt in principe verstuurd in de maand volgend op de inschrijving van het voertuig/de nummerplaat of van de verlenging van de inschrijving.

Klachten over het uitblijven van het aanslagbiljet worden als gegrond gekwalificeerd als de termijn tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten minstens anderhalf jaar bedraagt.

In 2010 verstuurd de FOD Financiën uitnodigingen tot betalingen voor de betaling van de verkeersbelasting(en). Tengevolge de overname van de inning van de verkeersbelastingen heeft de FOD Financiën zelf geen uitnodigingen tot betalingen meer verstuurd voor de voertuigen/nummerplaten die werden ingeschreven of verlengd vanaf november 2010.

De Vlaamse Belastingdienst verstuurt niet langer een uitnodiging tot betaling, maar wel onmiddellijk een aanslagbiljet. Iedere belastingplichtige krijgt 2 maanden de tijd om het aanslagbiljet te betalen, te rekenen vanaf de datum van verzending van het aanslagbiljet.

De Vlaamse Belastingdienst heeft de eerste aanslagbiljetten inzake de verkeersbelasting(en) (voor inschrijvingen en verlengingen vanaf de maand november 2010) verstuurd vanaf midden februari 2011.

Klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet in februari/maart 2011, terwijl de inschrijving of verlenging dateerde van november/december 2010, waren ongegrond omdat de norm van minstens anderhalf jaar tussen het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2011 (van de Vlaamse Belastingdienst) en de uitnodiging tot betaling van de verkeersbelasting voor aanslagjaar 2010 (van de FOD Financiën) niet was geschonden. De tijdelijke en beperkte vertraging in verzending werd snel ingehaald waarna de aanslagbiljetten opnieuw volgens het normale ritme werden verstuurd.

Sommige burgers waren ongerust omdat ze nog geen aanslagbiljet verkeersbelasting(en) hadden ontvangen terwijl de belaste periode al was verstreken, maar het aanslagbiljet werd nadien wel degelijk normaal verstuurd.

Andere burgers klaagden dat ze nog geen aanslagbiljet mochten ontvangen, terwijl het aanslagbiljet (en soms zelfs reeds een herinnering) effectief al was verzonden en niet werd teruggestuurd door de post. De Klachtendienst Financiën deelde de burgers de betaalgegevens van het aanslagbiljet mee en informeerde over het aanvragen van een duplicaat van het aanslagbiljet.

Een burger klaagde over het uitblijven van een aanslagbiljet, maar dat het aanslagbiljet effectief reeds werd ontvangen, bleek uit de registratie van de betaling van de verkeersbelasting.

Sommige aanslagbiljetten tenslotte vielen buiten het normale verzendritme omdat ze door de Vlaamse Belastingdienst vóór de verzending extra werden gecontroleerd. Ook hier was de norm van minstens anderhalf jaar tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten niet overschreden.

#### ✓ Belasting op inverkeerstelling (BIV)

*De belasting op inverkeerstelling of kortweg de BIV wordt geheven op elke eerste inverkeerstelling op de openbare weg door één welbepaalde persoon.*

*Ze geldt met andere woorden ook voor de tweedehands voertuigen die door de nieuwe eigenaar voor de eerst maal worden ingeschreven.*

*De BIV is van toepassing op:*

- personenauto's, auto's voor dubbel gebruik (breaks), minibussen en motorfietsen ingeschreven in België;*
- alle luchtvaartuigen die in België worden gebruikt en zijn ingeschreven;*
- jachten en pleziervaartuigen langer dan 7,5 m. die in België worden gebruikt en waarvoor een vlaggebrief is afgeleverd.*

Burgers klaagden over het feit dat ze BIV moeten betalen, maar dit is wettelijk zo geregeld. Wanneer bijvoorbeeld een éénmanszaak wordt omgevormd tot een BVBA, is nogmaals BIV verschuldigd omdat de wijziging van de rechtspersoonlijkheid aanleiding geeft tot het ontstaan van een nieuwe belastingplichtige.

De BIV blijft verschuldigd, ook al wordt het voertuig/de nummerplaat bijna onmiddellijk geschrapt. Er kan, in tegenstelling tot de verkeersbelasting, immers geen verrekening gebeuren van de BIV voor de niet verlopen maanden van de belaste periode. Klachten over het uitblijven van een teruggave voor een aanslagbiljet waarop enkel de belasting op de inverkeerstelling werd aangerekend, werden dan ook als ongegrond gekwalificeerd.

*Het bedrag van de BIV voor nieuwe voertuigen is afhankelijk van het aantal fiscale pk of het aantal kilowatt en wordt berekend volgens in de wet vastgelegde (basis)tariefschalen. Indien het vermogen, uitgedrukt in kW of pk, een verschillend bedrag aan BIV aangeeft, dan zal het hoogste bedrag in aanmerking worden genomen.*

*Voor de voertuigen die reeds werden ingeschreven, hetzij in België, hetzij in het buitenland vóór hun definitieve invoer, worden de (basis)bedragen verminderd met 10% of 5% naargelang het aantal volledige jaren van inschrijving te rekenen vanaf de eerste datum van inschrijving, d.i. de eerste dag van de maand van de eerste inverkeerstelling zoals die werd meegedeeld door de DIV. Voertuigen die 15 jaar en meer zijn ingeschreven, worden belast aan het minimumtarief.*

Velen vonden het bedrag aan BIV te hoog, maar ook de tarieven zijn wettelijk bepaald. De Vlaamse Belastingdienst paste de juiste tarieven toe en berekende de BIV op een correcte wijze.

Bepaalde voertuigen kunnen worden vrijgesteld van de BIV, maar deze vrijstellingen moeten worden aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst en worden dus niet automatisch toegekend.

Uit de klachten bleek dat niet iedereen op de hoogte was van de voorwaarden om te kunnen genieten van een vrijstelling van de BIV. Zo blijft de BIV verschuldigd bij een overdracht van een voertuig tussen samenwonenden, terwijl de BIV is vrijgesteld bij een overdracht van een voertuig tussen echtgenoten.

Een voertuig dat als licht vrachtauto wordt gekwalificeerd, is vrijgesteld van de BIV. Bepaalde burgers meenden dat hun voertuig tot de categorie van 'lichte vracht' behoorde, maar dit bleek niet uit de gegevens van de DIV. De BIV werd terecht aangerekend op het aanslagbiljet vermits het voertuig niet voldeed aan de voorwaarden van lichte vrachtauto.

#### ✓ Verkeersbelasting voor niet-geautomatiseerde voertuigen (NGV)

*Voertuigen worden opgesplitst in twee categorieën: de geautomatiseerde en de niet-geautomatiseerde voertuigen. Tot de niet-geautomatiseerde voertuigen behoren volgende voertuigen:*

- de autobussen en autocars, de vrachtauto's en trekkers, de aanhangwagens en opleggers met een MTM vanaf 3.501 kg, de aanhangwagens (< 751kg) die niet bij de DIV moeten worden ingeschreven maar getrokken door een voertuig op naam van een rechtspersoon;*
- aanhangwagens voor zweefvliegtuigen;*
- kampeeraanhangwagens en bootaanhangwagens onder de 751 kg;*
- de voertuigen die wegens hun speciale inschrijving (handelaarsplaat of B-nummerplaat) uit de eerste categorie moeten worden uitgesloten.*

*Voor deze voertuigen is de verkeersbelasting, in tegenstelling tot de geautomatiseerde voertuigen, niet automatisch verschuldigd na inschrijving, maar pas vanaf het effectief gebruik van het voertuig op de openbare weg.*



*Daarvoor moet de belastingplichtige een aangifte onderschrijven van het gebruik van het voertuig op de openbare weg.*

*Nadat het voertuig werd aangegeven, is het belastbaar vanaf de aangifte tot het einde van het jaar en vervolgens per burgerlijk jaar, tot wanneer de aangifte door de belastingplichtige wordt stopgezet.*

Bij de overname van de inning van de verkeersbelastingen heeft de FOD Financiën de gegevens over de aangiftes van niet-geautomatiseerde voertuigen overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst.

Vele burgers ontvingen een aanslagbiljet verkeersbelasting voor een niet-geautomatiseerd voertuig, terwijl het voertuig reeds werd verkocht of de nummerplaat al werd geschrapt bij de DIV. De verkeersbelasting blijft echter verschuldigd zolang de aangifte niet effectief wordt stopgezet. Op naam van de belastingplichtigen stond bij de FOD Financiën wel degelijk een aangifte geregistreerd, die nu werd overgenomen door de Vlaamse Belastingdienst.

*De motorvoertuigen en de samengestelde voertuigen uitsluitend bestemd voor het goederenvervoer over de weg die slechts af en toe op de openbare weg in België rijden en die worden gebruikt door natuurlijke of rechtspersonen die het goederenvervoer niet als hoofdactiviteit hebben, kunnen worden vrijgesteld van de verkeersbelastingen wanneer de belastingplichtige een rittenkaart aanvraagt.*

Het belastbaar tijdperk voor niet-geautomatiseerde voertuigen loopt van 1 januari van het aanslagjaar tot en met 31 december van dat aanslagjaar. Wanneer de belastingplichtige een rittenkaart wenst aan te vragen, moet dit gebeuren vóór de start van het belastbaar tijdperk, dus vóór 1 januari van het aanslagjaar.

Bij de overname van de verkeersbelastingen werd duidelijk dat de FOD Financiën rittenkaarten afleverde buiten de belastbare periode. De Vlaamse Belastingdienst heeft daarom beslist dat enkel voor 2011 rittenkaarten werden afgeleverd na 1 januari 2011 op voorwaarde dat men de rittenkaart bij de Vlaamse Belastingdienst had aangevraagd voordat ze verliep.

Klachten over de weigering van een rittenkaart omdat de aanvraag gebeurde na 1 januari en nadat de belaste periode van de vorige rittenkaart was verlopen, werden als ongegrond gekwalificeerd.

#### ✓ Ontheffingsbrief

In geval van schrapping van een nummerplaat wordt de verkeersbelasting terugbetaald voor de niet verlopen maanden van de belastbare periode vanaf de maand van schrapping, rekening houdend met het minimumbedrag aan verkeersbelasting.

Velen ontvingen een ontheffingsbrief waarop een nog verschuldigd bedrag aan verkeersbelasting stond vermeld, dat hoger lag dan het product van een twaalfde van de jaarlijkse belasting met het aantal maanden begrepen tussen de eerste dag van de belastbare periode en de laatste dag van de maand voorafgaand aan de maand van schrapping. In deze gevallen was echter de minimumbelasting van toepassing vermits het verschuldigde bedrag nooit lager kan zijn dan de minimumbelasting. Deze minimumbelasting bedroeg 32,35 euro (begin belastbare periode vóór 1/07/2011) of 33,43 euro (begin belastbare periode vanaf 1/07/2011).

Sommige burgers meenden dat de ontheffingsbrief niet correct werd berekend, maar de Vlaamse Belastingdienst hield steeds terecht rekening met de schrappingsdatum, zoals gekend bij de DIV. Indien de burger de schrappingsdatum betwistte, diende hij zich te wenden tot de DIV/federale ombudsman.

Andere klachten handelden over foutieve informatie, vermeld in de ontheffingsbrief, nl. dat de burger nog verkeersbelasting moest betalen terwijl men wel degelijk al had betaald. Echter, ontheffingsbrief en betaling hadden elkaar gekruist waardoor er bij de opmaak van de ontheffingsbrief nog geen rekening kon worden gehouden met de recente betaling.

#### ✓ Herinnering

*Wanneer een aanslagbiljet wordt verstuurd, krijgt de belastingplichtige 2 maanden de tijd om het aanslagbiljet te betalen te rekenen vanaf de datum van verzending van het aanslagbiljet.*

*Indien het aanslagbiljet niet wordt betaald binnen de uiterste betaaldatum wordt de invorderingsprocedure opgestart: eerst volgt een herinnering, gevolgd door een laatste herinnering waarna de gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld.*

Deze klachten handelden over de ontvangst van een herinnering voor de betaling van de verkeersbelastingen, terwijl eerder door de FOD Financiën een uitnodiging tot betaling of door de Vlaamse Belastingdienst een aanslagbiljet werd verstuurd, die onbetaald bleven. De burgers meenden dat de verkeersbelasting niet meer verschuldigd was omdat het voertuig/ de nummerplaat ondertussen reeds werd geschrapt. Echter, in deze gevallen was de minimumbelasting wel degelijk nog verschuldigd.

Anderen ontvingen een herinnering voor een nog openstaand bedrag terwijl zij eerder een uitnodiging tot betaling of aanslagbiljet van de FOD Financiën hadden ontvangen voor dezelfde belaste periode en terwijl de nummerplaat ondertussen was geschrapt. Zij betaalden de uitnodiging tot betaling/aanslagbiljet slechts gedeeltelijk, gelet op de schrapping van de nummerplaat. Echter, de Vlaamse Belastingdienst stortte begin april 2011 foutiefelijk een bedrag terug voor de zogenaamde negatieve transitiedossiers (zie ook pagina 27) omdat de administratie er ten onrechte van uitging dat de uitnodiging tot betaling/het aanslagbiljet door de belastingplichtige reeds volledig werd betaald aan de FOD Financiën, wat dus niet het geval was. Het onterecht teruggestorte bedrag werd nu teruggevorderd via de herinnering.

Verschillende klachten tenslotte handelden over de ontvangst van een herinnering mét nalatigheidsinteressen, terwijl men had betaald op de uiterste betaaldatum. Het bedrag werd echter pas in het begin van de daaropvolgende maand geregistreerd op de rekening van de Vlaamse Belastingdienst. De nalatigheidsinteressen werden aangerekend 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. De Vlaamse Belastingdienst heeft de nalatigheidsinteressen in deze gevallen kwijtgescholden en besliste 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.

#### ✓ Bezwaarschrift

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.

Het feit dat de Vlaamse Belastingdienst soms bewijsstukken opvraagt, wordt niet als een fout beoordeeld omdat naargelang het dossier bijkomende bewijzen noodzakelijk zijn om het bezwaar correct te kunnen beoordelen.

Een burger klaagde over het uitblijven van een beslissing in verband met een ingediend bezwaarschrift, terwijl de FOD Financiën het onderzoek in verband met het bezwaarschrift reeds had afgesloten in juni 2010 en de beslissing aangetekend had verzonden aan de belastingplichtige.

#### ✓ Invoer

*Als een voertuig gebruikt wordt op de openbare weg, moet het worden ingeschreven bij de DIV. De verkeersbelasting is verschuldigd vanaf de eerste dag van de maand waarin het voertuig moest/moet worden ingeschreven en dit voor een periode van 12 maanden.*

*Wanneer een voertuig wordt ingevoerd in België, moet aangifte worden gedaan bij Douane en Accijnzen. Er wordt dan een formulier 48ter ingevuld, dat de datum van invoer vermeldt. Omdat het voertuig na de invoer in principe onmiddellijk kan worden gebruikt op de openbare weg, moet het ook onmiddellijk worden ingeschreven bij de DIV.*

*Echter, in bepaalde gevallen wordt het voertuig bij de DIV ingeschreven in een andere maand dan de maand van invoer. In dergelijk geval verstuurt de Vlaamse Belastingdienst een brief aan de belastingplichtige om te melden dat een bijkomende aanslag verkeersbelasting zal worden gevestigd voor de periode tussen de invoer en de inschrijving van het voertuig, tenzij de belastingplichtige kan bewijzen dat het voertuig niet rijvaardig was of om gegronde redenen niet kon worden gebruikt op de openbare weg.*



Burgers reageerden bij de klachtendienst tegen de kennisgeving van een bijkomende aanslag, soms met toevoeging van bewijsstukken. Vermits de administratieve beroepsprocedure bij de Vlaamse Belastingdienst ligt, werden deze stukken voor verder gevolg overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. Dit leidde af en toe tot een positief resultaat (niet-vestigen van de bijkomende aanslag).

Één klacht handelde over een negatief resultaat na onderzoek van verzoekers reactie op de brief. De belastingplichtige had de gevraagde bewijsstukken echter niet bezorgd aan de administratie.

✓ Boete bij een controle op de openbare weg

*Iedere belastingplichtige krijgt 2 maanden de tijd om het aanslagbiljet verkeersbelasting(en) te betalen, te rekenen vanaf de datum van verzending.*

*Zodra de uiterste betaaltermijn is verstreken kan een boete worden opgelegd bij een eventuele controle op de openbare weg, zelfs al werd nog geen herinnering verstuurd.*

Burgers klaagden over de ontvangst van een boete bij een controle op de openbare weg, terwijl ze geen aanslagbiljet zouden hebben ontvangen. Nochtans werd dit aanslagbiljet verstuurd naar de officiële woonplaats van de belastingplichtige en niet teruggestuurd door de post.

Sommigen vonden het bovendien ongehoord dat ze de boete moesten betalen terwijl ze nog geen herinnering hadden ontvangen. De invorderingsprocedure (verzending herinneringen, deurwaarder) staat echter los van de aanrekening van een boete.

Wettelijk gezien kan de administratie immers een geldboete opleggen bij een overtreding van de wetten op de verkeersbelastingen, zoals bijvoorbeeld bij niet-tijdige betaling van het aanslagbiljet.

Ook klaagde iemand over de tarieven van de boete, maar deze zijn vastgelegd in een besluit (Besluit van de administrateur-generaal van 25 februari 2011 tot vaststelling van de administratieve boete bij overtreding van de wetten op de verkeersbelastingen).

In deze klachten vinden de burgers het tevens oneerlijk dat de verkeersbelastingen en de boete onmiddellijk moeten worden betaald bij de controle, maar dit is eveneens wettelijk zo geregeld.

✓ Kampeerwagens

*Vanaf 1 januari 2011 werd het rittenblad voor kampeerwagens op naam van een natuurlijke persoon afgeschaft.*

*Dit impliceert dat de natuurlijke personen die in het bezit zijn van een kampeerwagen verkeersbelasting moeten betalen, zelfs indien de kampeerwagen slechts occasioneel wordt gebruikt.*

*De belastingplichtigen ontvangen een aanslagbiljet voor hun kampeerwagens. Het te betalen bedrag is afhankelijk van de Maximaal Toegelaten Massa (MTM) van de kampeerwagens.*

De burgers gingen niet akkoord met de afschaffing van het rittenblad, maar de administratie paste de wetgeving hieromtrent correct toe.

Anderen klaagden over de nieuwe tarieven die van toepassing zijn vanaf 1 januari 2011, maar de tarieven werden aangepast omdat -volgens de vorige reglementering- kleinere kampeerwagens soms meer betaalden dan zwaardere kampeerwagens. De Vlaamse Belastingdienst paste de nieuwe tarieven correct toe.

✓ Abetalingsregeling

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.

Sommige belastingplichtigen vroegen een afbetalingsplan aan bij de Klachtendienst Financiën. Echter, dergelijke aanvragen moeten rechtstreeks worden gericht aan de Vlaamse Belastingdienst.

Bepaalde klachten handelden over de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om een afbetalingsplan toe te staan, maar er werden geen bewijzen aangebracht.

✓ Vrijstelling voor handicap

*Om van de vrijstelling verkeersbelastingen te genieten, moet de gehandicapte persoon aan bepaalde*

voorwaarden voldoen. Volgende personen komen in bepaalde gevallen in aanmerking voor de vrijstelling verkeersbelastingen:

- zij die volledig blind zijn;
- zij wier bovenste ledematen volledig verlamd of geamputeerd zijn. De amputatie van beide handen vanaf de pols wordt hiermede gelijkgesteld;
- zij die getroffen zijn met een blijvende invaliditeit die rechtstreeks toe te schrijven is aan de onderste ledematen en ten minste 50 % bedraagt.

De gehandicapte persoon moet in het bezit zijn van een invaliditeitsgetuigschrift dat is uitgereikt door een bevoegde overheid.

Het getuigschrift moet vermelden voor welk invaliditeitspercentage de betrokkene getroffen is door volledige blindheid of door volledige verlamming van de bovenste ledematen, of dat zijn bovenste ledematen werden geamputeerd, of dat hij aangetast is door een bestendige invaliditeit die rechtstreeks toe te schrijven is aan de onderste ledematen en ten minste 50% bedraagt.

Burgers waren niet op de hoogte dat ze deze vrijstelling moesten aanvragen en kenden de voorwaarden niet die aan deze vrijstelling gekoppeld zijn.

De vrijstelling van de verkeersbelasting(en) voor handicap kan voorts slechts worden toegekend aan één voertuig per gezin.

Vanaf 15 november 2010 moeten burgers van nummerplaat veranderen als ze een nieuw voertuig aankopen, gelet op de invoering van de Europese nummerplaten. De oude nummerplaat moet worden teruggestuurd naar de DIV, waarna deze uit de bestanden wordt geschrapt.

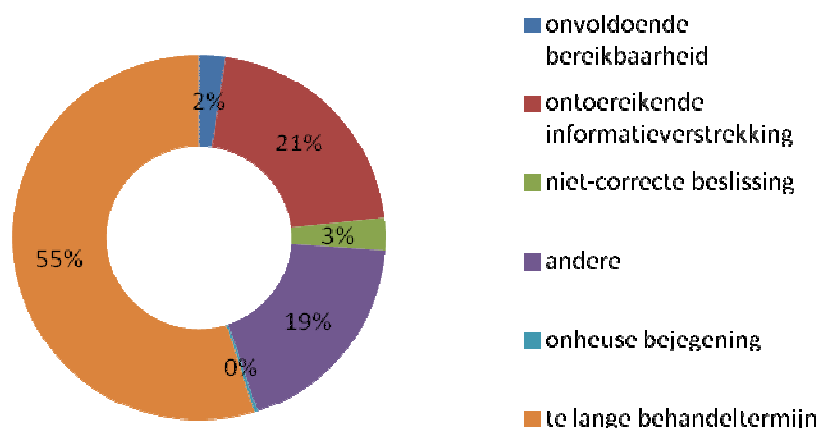
De vrijstelling wordt door de Vlaamse Belastingdienst gekoppeld aan het nieuwe voertuig/nieuwe Europese nummerplaat waardoor de verkeersbelasting en de BIV voor dit voertuig/nummerplaat zijn vrijgesteld. Hierdoor vervalt evenwel de vrijstelling voor het oude voertuig/oude nummerplaat. Wanneer de oude nummerplaat echter pas wordt geschrapt in de maand, volgend op de maand waarin de nieuwe nummerplaat wordt ingeschreven, zal voor de oude nummerplaat bijgevolg nog een aanslag van de verkeersbelasting worden verzonden voor 1 maand verkeersbelasting.

Klachten over de bijkomende aanslag waren ongegrond omdat er wettelijk gezien slechts 1 voertuig per gezin kan worden vrijgesteld.

Een burger tenslotte klaagde dat door de Vlaamse Belastingdienst een attest van handicap werd opgevraagd tijdens de behandeling van het bezwaarschrift, maar dit attest was noodzakelijk om het bezwaar correct te kunnen beoordelen.

(Deels) gegronde klachten (356):

verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen



✓ **ombudsnorm 'te lange behandeltermijn': 195 klachten**

Grosso modo kan deze groep klachten onderverdeeld worden in 4 categorieën:

**1) Burgers die maandenlang wachten op een teruggave verkeersbelasting: 159 klachten.**

Deze groep kunnen we op zijn beurt opsplitsen in:

**1.1 Negatieve transitiedossiers: 57 klachten.**

De negatieve transitiedossiers zijn terugbetalingen verkeersbelasting naar aanleiding van een schrapping van een nummerplaat in de maanden september of oktober 2010. De FOD Financiën heeft deze mutaties nog verwerkt, maar heeft de terugbetaling niet meer uitgevoerd tengevolge de overdracht van de inning van de verkeersbelastingen. De FOD Financiën maakte de gegevens over de terugbetalingen begin 2011 over aan de Vlaamse Belastingdienst. Deze gegevens werden opgesplitst in twee lijsten: een lijst 1 van belastingplichtigen van wie het rekeningnummer niet gekend was en waarvan het rekeningnummer door de Vlaamse Belastingdienst bijgevolg nog moest worden opgevraagd. En een lijst 2 van belastingplichtigen met een rekeningnummer, zoals dat bij de FOD Financiën gekend was. Deze laatste lijst werd terugbetaald begin april 2011.

Een eerste reeks klachten (40 klachten) handelde over het uitblijven van een terugbetaling op een UTB, die in 2010 aan de FOD Financiën werd betaald. De nummerplaten werden geschrapt in september of oktober 2010. De gegevens over teruggave waren gekend vanaf begin 2011, maar de effectieve teruggave dateerde pas van begin april 2011 (lijst 2).

De Vlaamse Belastingdienst betaalde de bedragen terug op het rekeningnummer, meegedeeld door de FOD Financiën (lijst 2). Dit rekeningnummer was in sommige gevallen ondertussen afgesloten, bijvoorbeeld naar aanleiding van het overlijden van de belastingplichtige.

Het bedrag, gestort op zo'n afgesloten rekening, werd door de bank vrij snel teruggestort aan de Vlaamse Belastingdienst. Dergelijke retours konden in eerste instantie echter niet worden opgeladen in het wachtbestand van de Vlaamse Belastingdienst waardoor de teruggave nog meer vertraging opliep. Immers, de betalingen kunnen slechts opnieuw worden uitgevoerd vanuit dit wachtbestand. Daarenboven moest het gewijzigde rekeningnummer worden opgevraagd om de terugbetaling überhaupt te kunnen uitvoeren, wat eveneens aansleepte.

Voor de belastingplichtigen uit lijst 1 was het rekeningnummer aanvankelijk niet gekend en duurde het eveneens lange tijd vooraleer het rekeningnummer effectief werd opgevraagd.

Bij de overige 17 klachten lieten de belastingplichtigen (uit lijst 1 en van diegenen van wie het rekeningnummer ondertussen was gewijzigd uit lijst 2) in tussentijd op eigen houtje hun rekeningnummer weten, ofwel rechtstreeks aan de Vlaamse Belastingdienst ofwel via de klachtendienst, maar ook voor hen sleepte de terugbetaling aan. De achteraf ingegeven rekeningnummers konden blijkbaar niet altijd worden verwerkt waardoor vele van deze terugbetalingen pas vanaf eind juni 2011 effectief zijn uitgevoerd (soms zelfs pas begin oktober 2011).

Bijvoorbeeld: Een wagen werd in oktober 2010 overgedragen van de belastingplichtige op zijn dochter. Hierdoor ontstond een recht op teruggave van verkeersbelasting. De Vlaamse Belastingdienst betaalde het bedrag terug begin april 2011, op een ondertussen afgesloten rekeningnummer, waarna het geld door de bank werd teruggestort. De belastingplichtige liet op 3 mei 2011 op eigen initiatief per brief zijn rekeningnummer weten. De effectieve terugbetaling dateert van 18 oktober 2011.

**1.2 Terugbetalingstermijn, vermeld op de ontheffingsbrief: 34 klachten.**

Wanneer een nummerplaat wordt geschrapt, geeft de DIV de datum van schrapping van de nummerplaat door aan de Vlaamse Belastingdienst in het begin van de maand na schrapping. De belaste periode eindigt op de laatste dag van de maand vóór de maand van schrapping bij de DIV. De Vlaamse Belastingdienst herberekent de verkeersbelasting voor de geschrapte nummerplaat en laat via een ontheffingsbrief aan de belastingplichtige weten hoeveel hij zal terugkrijgen of hoeveel hij nog moet

betalen, al naargelang het aanslagbiljet al dan niet reeds werd betaald.

De eerste ontheffingsbrieven dateerden van eind maart 2011 en de hieraan gekoppelde terugbetalingen hadden betrekking op de mutaties vanaf de maand november 2010.

Bij een teruggave wordt ook vermeld wanneer men het geld op de rekening mag verwachten. In de ontheffingsbrieven van maart en april 2011 deelde de Vlaamse Belastingdienst mee dat het bedrag zou worden overgeschreven binnen een termijn van 1 maand. Op de ontheffingsbrieven vanaf mei bedroeg de termijn 2 maanden.

4 klachten handelden over de ontheffingsbrief van 4 april 2011. Het bedrag werd pas na zo'n 2 à 3 maanden teruggestort in plaats van binnen de vooropgestelde maand. In vele gevallen werd het geld gereserveerd om eventuele andere schulden aan te zuiveren, maar bleek dat er geen laattijdige betalingen gekend waren.

14 klachten handelden over de ontheffingsbrief van 4 juli 2011 en eveneens 14 klachten over de ontheffingsbrief van 29 juli 2011. De terugbetalingen gebeurden pas in oktober en in november 2011 in plaats van binnen de 2 maand na datum van de ontheffingsbrief.

Voor 2 klachten over de ontheffingsbrief van 23 september 2011 werd de verkeersbelasting teruggestort op 30 november 2011.

### **1.3 De mutatie DIV dossiers: 33 klachten.**

Een herberekening van de verkeersbelasting voor een geschrapte nummerplaat gebeurt automatisch zodra de gegevens over de schrapping (mutaties) worden verwerkt. Nadien wordt de ontheffingsbrief verstuurd.

Als de mutatie om één of andere reden niet automatisch kan worden verwerkt, wordt een dossier aangemaakt, het 'mutatie DIV' dossier. De verkeersbelasting zal pas effectief kunnen worden terugbetaald als een dossierbehandelaar het dossier heeft afgewerkt en het bedrag voor teruggave heeft klaargezet.

Voor deze klachten waren de gegevens over de schrapping van de oude nummerplaat bij de Vlaamse Belastingdienst reeds lange tijd gekend vooraleer een teruggave werd uitgevoerd. Er werd bovendien ofwel geen ontheffingsbrief gestuurd, ofwel verzond de administratie de brief pas geruime tijd nadat het bedrag werd terugbetaald.

Uit de klachten bleek dat de mutaties niet automatisch konden worden verwerkt in volgende situaties: de belastingplichtigen die in november 2010 nog een UTB van de FOD Financiën hadden ontvangen, de belastingplichtigen die in 2010 van de FOD Financiën eerst een UTB en vervolgens in oktober 2010 een aanslagbiljet hadden gekregen en voor de belastingplichtigen waarvan het bedrag dat op de vordering in onwaarde moest worden gesteld groter was dan het bedrag van de vordering zelf.

Bijvoorbeeld: Een belastingplichtige ontving op 6 november 2010 een UTB voor zijn oude nummerplaat. Deze nummerplaat werd geschrapt op 9 februari 2011. De schrapping was bij de Vlaamse Belastingdienst gekend vanaf maart 2011. Het mutatie DIV dossier van eind maart 2011 werd afgehandeld in augustus 2011. De terugbetaling gebeurde naar aanleiding van de klacht 'versneld' op 10 november 2011, 9 maanden nadat de nummerplaat werd geschrapt. Een schriftelijke afrekening (ontheffingsbrief) werd niet verstuurd.

### **1.4 Laattijdige verwerking gewijzigd rekeningnummer: 25 klachten.**

In de ontheffingsbrieven van 29 maart 2011 en van 4 april 2011 stond vermeld dat het terug te betalen bedrag binnen de maand zou worden overgeschreven op een bepaald rekeningnummer. Indien men dit rekeningnummer wenste te wijzigen, moest men binnen de 8 dagen het nieuwe rekeningnummer schriftelijk meedelen aan de Vlaamse Belastingdienst.

Bij de ontheffingsbrieven van 29 maart 2011 was de terugbetaling echter al uitgevoerd op het moment dat de brieven werden verstuurd. De terugbetaling dateerde immers al van 25 maart 2011. Diegenen die binnen de vooropgestelde termijn van 8 dagen hun gewijzigd rekeningnummer doorgaven, waren er dus aan voor de moeite, want het geld was al gestort op de oude, afgesloten rekening. De terugbetaling

voor deze klachten (8) gebeurde pas vanaf eind juni 2011.

Maar ook de snelle reacties op de ontheffingsbrieven van 4 april 2011 werden niet tijdig verwerkt. Ondanks de vlugge mededeling van een gewijzigd rekeningnummer werd het bedrag op 11 april 2011 op de oude, afgesloten rekening gestort. De terugbetaling voor deze klachten (12) gebeurde eveneens pas vanaf eind juni 2011 en later.

Voor de ontheffingsbrieven vanaf mei 2011 ontvingen we niet langer klachten over de melding van een gewijzigd rekeningnummer, terwijl de teruggave toch op een foutief rekeningnummer werd gestort. In die gevallen waar een gewijzigd rekeningnummer werd doorgegeven (4 klachten naar aanleiding van de ontheffingsbrief van 10 mei 2011 en 1 klacht met betrekking tot de ontheffingsbrief van 31 mei 2011), liet de verwerking ervan en de uiteindelijke terugbetaling echter wel lang op zich wachten.

**Bijvoorbeeld:** Naar aanleiding van het overlijden van de belastingplichtige werd de nummerplaat geschrapt in januari 2011. Op 10 mei 2011 verstuurd de Vlaamse Belastingdienst een ontheffingsbrief. De zus van de belastingplichtige reageerde op 17 mei 2011 en liet als enige erfgenaam haar rekeningnummer weten. De effectieve teruggave gebeurde op 18 oktober 2011.

### **1.5 Laattijdige verzending van de ontheffingsbrief: 10 klachten.**

De DIV geeft de datum van schrapping van een nummerplaat door aan de Vlaamse Belastingdienst in het begin van de maand na schrapping. De gegevens over de schrapping worden verwerkt, er gebeurt een herberekening van de verkeersbelasting voor deze geschrapte nummerplaat en de ontheffingsbrief hierover wordt in principe verstuurd op het einde van de maand na schrapping.

Zoals vermeld op pagina 18 (ongegrunde klachten – Mutaties DIV), had de DIV begin 2011 te kampen met een achterstand bij de verwerking van de schrappingen van oude nummerplaten. Hierdoor werden de schrappingen laattijdig meegedeeld aan de Vlaamse Belastingdienst.

Burgers ontvingen 2 aanslagbiljetten: zowel eentje voor de betaling van de verkeersbelasting voor de oude nummerplaat die al eerder werd teruggestuurd naar de DIV, als een aanslagbiljet voor de nieuwe Europese nummerplaat. Of burgers ontvingen wel een aanslagbiljet voor de nieuwe nummerplaat, terwijl ze geen bericht kregen over een teruggave op een in 2010 betaalde uitnodiging tot betaling.

Echter, in tegenstelling tot de ongegronde klachten, waren in deze gevallen de gegevens over de schrapping van de oude nummerplaat bij de Vlaamse Belastingdienst reeds geruime tijd gekend vóórdat een ontheffingsbrief werd verstuurd. Deze klachten waren doorgaans allen te wijten aan het feit dat de Vlaamse Belastingdienst in juni 2011 en in augustus 2011 geen ontheffingsbrieven verstuurd voor schrappingen, respectievelijk gekend begin juni 2011 en begin augustus 2011. De ontheffingsbrieven gingen pas op 4 juli 2011 en op 23 september 2011 de deur uit waardoor de belastingplichtigen in het ongewisse bleven van een mogelijke teruggave, terwijl men ondertussen wel reeds het aanslagbiljet voor de nieuwe nummerplaat moest betalen.

### **2) Burgers die zich terecht zorgen maken over het uitblijven van een beslissing van de administratie met betrekking tot een ingediend bezwaarschrift: 13 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. Desalniettemin werd de termijn van 6 maanden (norm) bij bepaalde types van bezwaardossiers ruimschoots overschreden.

Het indienen van een klacht resulteerde voor 75% van de dossiers (10 klachten) in een beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Deze beslissing werd gemiddeld pas ruim 8 maanden na ontvangst van het bezwaarschrift bij de Vlaamse Belastingdienst verstuurd. Vele van deze bezwaren werden door de FOD Financiën eind 2010 / begin 2011 overgedragen aan de Vlaamse Belastingdienst, maar waren in werkelijkheid soms al veel langer effectief ingediend.

De redelijke behandeltermijn was geschonden, niettegenstaande in deze dossiers geen bijkomende

bewijzen moesten worden opgevraagd.

De burgers die nog geen beslissing mochten ontvangen, wachtten eind 2011 gemiddeld reeds 11 maanden.

Twee dossiers werden afgehandeld in januari 2012 na elk 1 jaar in behandeling te zijn geweest. Voor het overige nog openstaande dossier werden pas in oktober 2011 bewijsstukken opgevraagd en ontvangen.

### 3) *Burgers die geen antwoord ontvangen op een verzonden e-mail, brief, ingediende aangifte,... : 12 klachten.*

De norm wordt toegekend als de Vlaamse Belastingdienst geen antwoord verstuurt binnen de maand na ontvangst van het bericht, brief, aangifte,...

E-mails van burgers werden niet altijd binnen de maand beantwoord.

Brieven over betalingen/uitblijven terugbetaling worden geregistreerd als dossiers van het type 'BETA'. Uit de klachten bleek dat deze dossiers lang aansleepten. Zo werd een brief van 25 februari 2011 door de Vlaamse Belastingdienst pas beantwoord op 22 december 2011.

Onder deze klachten valt ook de soms lange behandeltermijn van vragen om een duplicaat van het aanslagbiljet en van vragen van inwoners uit een faciliteitengemeente naar een Franse vertaling van het aanslagbiljet.

### 4) *Laattijdige verwerking van betalingen: 11 klachten.*

Het rekeningnummer voor de betaling van de verkeersbelastingen in het Vlaamse Gewest is gewijzigd vanaf 1 januari 2011 tengevolge de overname van de inning van de verkeersbelastingen door de Vlaamse Belastingdienst. Elke specifieke belasting (verkeersbelasting personenwagens, verkeersbelasting op aangifte en verkeersbelasting eurovignet) moet worden betaald op een welbepaalde rekening.

Niettegenstaande het nieuwe rekeningnummer duidelijk stond vermeld op het overschrijvingsformulier en op de folder bij het aanslagbiljet, betaalden sommige belastingplichtigen hun verkeersbelastingen toch nog op rekening van de FOD Financiën. De FOD Financiën stortte de betalingen voor de verkeersbelastingen in het Vlaamse Gewest door naar de Vlaamse Belastingdienst.

Bij deze klachten sleepte de verdere verwerking van de doorgestorte bedragen aan. De betaalde sommen werden pas na maanden geboekt op de openstaande vorderingen waardoor sommigen in tussentijd een herinnering ontvingen. Anderen moesten bij een controle op de baan de verkeersbelasting (nogmaals) betalen met een boete erbovenop omdat hun initiële betaling nog niet was verwerkt door de Vlaamse Belastingdienst.

In een ander geval betaalde de belastingplichtige zijn verkeersbelasting op rekening van het eurovignet. Het bedrag werd in juni 2011 intern doorgestort naar de rekening van verkeersbelasting personenwagens. Desalniettemin moest ook deze burger in augustus 2011 de verkeersbelasting én een boete betalen bij een controle op de baan.

De betaling van een bedrag aan verkeersbelastingen werd bij de Vlaamse Belastingdienst ontvangen op 1 april 2011, maar niet onmiddellijk aangeboekt op de vordering in kwestie. Op 4 april werd dit bedrag aan de notaris (in het kader van een notificatie) doorgegeven als niet-betaald.

Sommige burgers stortten per vergissing een bedrag op het rekeningnummer van de dienst verkeersbelastingen, terwijl dit bedrag niet bestemd was voor de verkeersbelastingen. Anderen betaalden de verkeersbelastingen tweemaal. Dergelijk foutieve of te veel betaalde bedragen zouden relatief snel, binnen de maand na ontvangst, moeten worden verwerkt, maar de bedragen werden pas na respectievelijk 2 en 5 maanden teruggestort.



- ✓ ombudsnorm ‘**ontoereikende informatieverstrekking**’: 75 klachten.

Deze klachten kunnen worden onderverdeeld in 5 nagenoeg even grote groepen:

### 1) Klachten over de telefonische informatieverstrekking.

De burger kan met algemene vragen over de verkeersbelastingen terecht op het gratis nummer 1700.

Op het bandje van 1700 stond in januari 2011 onder meer vermeld dat men, gelet op de overname van de inning van de verkeersbelastingen, in februari best opnieuw contact met 1700 kon opnemen. Het was de bedoeling dit bandje te verwijderen op 1 februari, maar ook begin februari was dit bandje nog actief.

Telefonisch werd soms onvoldoende informatie meegedeeld, terwijl een script wel voorhanden was, bijvoorbeeld over de brief ‘kennisgeving van ambtshalve aanslag’ bij de invoerdossiers. Soms werd onjuiste informatie meegedeeld, bijvoorbeeld over het nog te betalen bedrag waarbij de extra kost aan nalatigheidsintresten niet werd vermeld.

Ook in verband met een teruggave werd niet altijd de juiste informatie meegedeeld. Een voorlichter van 1700 vertelde dat een teruggave zou volgen naar aanleiding van de schrapping van een nummerplaat, maar de burger was reeds het forfaitaire bedrag aan verkeersbelasting verschuldigd en voor dergelijk forfait is geen teruggave mogelijk.

### 2) Klachten over het uitblijven van een reactie op een ingediend bezwaarschrift.

De FOD Financiën maakte eind 2010 / begin 2011 de nog niet afgehandelde bezwaarschriften over aan de Vlaamse Belastingdienst. Voor deze dossiers had de FOD Financiën reeds een ontvangstmelding verstuurd en kreeg de burger van de FOD Financiën bericht dat de dossiers nu in handen waren van de Vlaamse Belastingdienst.

Echter, begin 2011 ontving de Vlaamse Belastingdienst ook rechtstreeks bezwaarschriften van belastingplichtigen tegen een UTB, die nog door de FOD Financiën was verstuurd. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde hiervoor geen ontvangstmelding. We stelden deze problemen voornamelijk vast in het eerste kwartaal van 2011 omdat de gegevens over de UTB/belastingplichtige toen nog niet waren verwerkt door de Vlaamse Belastingdienst en er bijgevolg geen automatische ontvangstmelding kon worden verstuurd.

Ook voor de bezwaren tegen de verzonden aanslagbiljetten werd niet altijd een ontvangstmelding verzonden.

Het uitblijven van een ontvangstmelding kwam voornamelijk voor bij de dossiers waarin de burger een vrijstelling van de verkeersbelasting vroeg voor een gehandicapte persoon.

### 3) Klachten over de informatie via e-mail.

In het merendeel van deze gevallen gaf de Vlaamse Belastingdienst via e-mail een antwoord op een vraag over een teruggave van de verkeersbelasting naar aanleiding van de schrapping van een nummerplaat (vraag eveneens verstuurd via e-mail), maar dit antwoord bleek niet altijd correct.

Net zoals bij de telefonische contacten, werd ook via e-mail gemeld dat de burger een ontheffingsbrief zou ontvangen met vermelding van het bedrag dat zou worden terugbetaald, terwijl het voertuig een oldtimer betrof en dus het forfait volledig verschuldigd bleef (geen teruggave van het forfait mogelijk).

Een burger die reeds een ontheffingsbrief had ontvangen, maar nog de minimumbelasting moest betalen kreeg ten onrechte te lezen dat hij (nog) een ontheffingsbrief zou ontvangen omdat hij volgens de dossierbehandelaar de belasting niet verschuldigd zou zijn.

De burger kreeg bijvoorbeeld het antwoord dat “de terugbetalingen met vertraging zijn” of dat hem “wordt aangeraden om de FOD Financiën hierover te contacteren”, terwijl de terugbetaling al geruime tijd eerder door de Vlaamse Belastingdienst werd uitgevoerd.

Voor terugbetalingen die nog niet door de Vlaamse Belastingdienst werden uitgevoerd, kreeg de burger soms het antwoord dat het bedrag “vandaag” ging worden terugbetaald of dat “alle betalingen reeds gebeurd zijn”, wat niet het geval bleek. Het proces van terugbetaling kent immers verschillende stappen

waarbij in eerste instantie de terugbetaling in het systeem wordt geregistreerd. Pas op het einde van dit proces is de effectieve datum van terugbetaling zichtbaar. De dossierbehandelaars gingen er verkeerdelijk van uit dat de terugbetaling al effectief was gebeurd voor een in het systeem geregistreeerde terugbetaling.

Sommige burgers ontvingen enkele tegenstrijdige berichten van de Vlaamse Belastingdienst als antwoord op hun e-mails. De e-mails, afkomstig van eenzelfde burger, werden beantwoord door verschillende dossierbehandelaars. Voor een bedrag dat al eind mei 2011 bleek te zijn teruggestort, werd begin september 2011 foutief geantwoord dat “de terugbetaling kortelings zou volgen”, vervolgens midden september correct dat “het bedrag werd teruggestort op 26 mei” en tenslotte eind september foutief dat “het nodige wordt gedaan om uw terugbetaling in orde te krijgen”.

Het verstuurd antwoord was dikwijls zeer bondig en soms raadselachtig door het gebruik van afkortingen. Een burger kreeg na een vraag over de weigering van een rittenkaart het volgende te lezen: “Normaal gezien heeft u recht op een rittenkaart? Was u op tijd om een nieuwe aan te vragen? Wanneer de aanvraag na datum gebeurt, wordt de nieuwe rittenkaart geweigerd en krijgt u gewoon een AB toegestuurd”. AB staat voor aanslagbiljet.

#### *4) Klachten over de briefwisseling.*

Sommige burgers ontvingen van de FOD Financiën nog een rittenblad voor hun voertuig voor aanslagjaar 2011. Dit rittenblad moest echter worden uitgereikt door de Vlaamse Belastingdienst. Op basis van gegevens van de FOD Financiën heeft de Vlaamse Belastingdienst hierover brieven verstuurd naar de belastingplichtigen in kwestie. In de brief stond echter dat “de aanvraag tot het bekomen van het rittenblad goed was ontvangen”, terwijl de burger dit zelf niet had aangevraagd omdat hij al in het bezit was van het rittenblad.

Voorts ontbrak in een brief “kennisgeving van ambtshalve aanslag” het formulier “zenden van bewijsstukken” of werd een beslissing onvolledig opgesteld (XXX in de tekst in plaats van concrete gegevens).

Naar aanleiding van een vraag van een belastingplichtige over zijn oude kampeerwagen, kreeg de burger schriftelijk antwoord dat “een forfaitaire belasting gaat worden toegekend indien het voertuig ouder is dan 25 jaar”. Het forfaitair tarief voor oldtimers geldt echter niet voor kampeerwagens.

Andere klachten handelden over het ontbreken van briefwisseling, meer bepaald in geval het bedrag dat werd ontheven naar aanleiding van een schrapping van een nummerplaat niét werd terugbetaald, maar werd aangezuiverd op een openstaande schuld. In de ontheffingsbrieven werd vermeld dat de belastingplichtige via een aparte brief zou worden verwittigd indien tot aanzuivering wordt overgegaan. Een aparte brief werd echter niet verstuurd.

Ook naar aanleiding van de afhandeling van mutatie DIV dossiers werd een terug te betalen bedrag af en toe aangezuiverd op een nog openstaand bedrag. De Vlaamse Belastingdienst verstuurd echter geen brief in verband met het ontheven bedrag, noch in verband met de aanzuivering.

#### *5) Klachten over informatie op de ontheffingsbrieven.*

Klachten over de ontheffingsbrieven van 31 mei 2011, 4 juli 2011 en 29 juli 2011 waarin telkens vermeld stond dat de belastingplichtige het initiële bedrag, vermeld op het aanslagbiljet, nog niet had betaald en dat na ontheffing nog een deel moest worden betaald.

Bij de opmaak van deze ontheffingsbrieven werd rekening gehouden met de toestand van de betalingen op het moment van de verwerking van de mutatie (dus op het moment dat de schrapping van de nummerplaat door de DIV werd doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst) en niet met de toestand van de betalingen op het moment van de opmaak van de ontheffingsbrief. Hierdoor bekwam men een vertekend beeld voor die burgers die in de tussentijd hadden betaald. Er was wel degelijk een recht op teruggave in plaats van een plicht om te betalen.

De meeste klachten ontvingen we over de ontheffingsbrieven van 23 september 2011. Deze burgers ontvingen een ontheffingsbrief met volgende melding: “Aangezien het nog verschuldigde saldo overeenkomt met het bedrag van de ontheffing is het nog te betalen bedrag nihil. U hoeft dus niets meer te betalen voor deze aanslag, maar u zal ook niets meer terugkrijgen.” Echter, al deze burgers hadden reeds geruime tijd het volledige bedrag betaald en hadden dus wel degelijk recht op een teruggave. Bij de opmaak van de ontheffingsbrief werd geen rekening gehouden met de eerdere, volledige betaling.



✓ **ombudsnorm 'andere': 67 klachten.**

- De nieuwe Europese nummerplaat werd ingevoerd vanaf 15 november 2010. Burgers die vóór deze datum hun oude voertuig vervingen door een nieuw, konden hun oude nummerplaat nog overdragen op hun nieuwe voertuig. Pas bij vervanging van het voertuig vanaf 15 november 2010 ontving men een nieuwe Europese nummerplaat.

De Vlaamse Belastingdienst is vanaf 18 februari 2011 gestart met de verzending van aanslagbiljetten voor de verkeersbelastingen (geautomatiseerde voertuigen, belaste periode vanaf 1 november 2010).

Bij het aanslagbiljet werd een folder gevoegd met informatie over wijzigingen in 2011 met betrekking tot de inning van de verkeersbelastingen. Deze folder bevatte ook informatie over mogelijke problemen met een teruggave ingeval van schrapping van een oude nummerplaat.

In de pers werd tevens door de Vlaamse Belastingdienst gecommuniceerd over de problemen inzake de vertraging bij de terugbetaling van de verkeersbelasting, nl. dat dit te wijten was aan de achterstand bij de DIV met de verwerking van de teruggestuurde, oude nummerplaten.

Dit was bij een deel van de eerste verzendingen van aanslagbiljetten (nl. voor inschrijvingen van begin november 2010 tot en met 14 november 2010) echter niet van toepassing want de nummerplaat bleef nog behouden. In principe zou voor de reeds betaalde maanden een automatische verrekening op het aanslagbiljet moeten gebeuren, wat niet het geval was.

Zo handelden een tiental klachten (mutaties DIV van november 2010) over de ontvangst van een aanslagbiljet op 18 februari of op 1 maart 2011, voor de betaling van de verkeersbelastingen voor een nieuwe wagen met oude nummerplaat (overgedragen van de vorige wagen). De burgers kregen geen informatie over een mogelijke **teruggave of verrekening** voor de niet-verstreken maanden van de verkeersbelasting voor hun **oude wagen met zelfde nummerplaat**. De schrappingen van de oude voertuigen waren bij de Vlaamse Belastingdienst echter al gekend op het moment dat het aanslagbiljet voor de nieuwe voertuigen werd aangemaakt en verstuurd. Een brief in verband met een herziening van de oude UTB's volgde later op 29 maart 2011 (teruggave 25 maart 2011).

Een tiental andere klachten (mutaties DIV van december 2010) handelden voorts over de ontvangst van een aanslagbiljet op 1 maart of op 17 maart 2011, voor de betaling van de verkeersbelastingen voor een nieuwe wagen met nieuwe Europese nummerplaat. Ook hier was de schrapping van de oude nummerplaat reeds gekend op het moment dat het aanslagbiljet voor de nieuwe nummerplaat werd aangemaakt en verstuurd. Een brief in verband met een herziening van de oude UTB's volgde ook hier op 29 maart 2011 (teruggave 25 maart).

Enkele burgers die hun voertuig lieten schrappen in november 2010 en die geen ander voertuig lieten inschrijven, klaagden over het uitblijven van een herziening van een eerder betaalde UTB. In deze gevallen volgde de ontheffingsbrief op 29 maart 2011 (teruggave 25 maart), terwijl de schrapping al was gekend sedert begin januari 2011.

- In 2011 gebeurde niet altijd een **automatische verrekening** van de verkeersbelasting bij de vervanging van een voertuig met behoud van de nieuwe Europese nummerplaat. Ook al was de inschrijving van het nieuwe voertuig en de schrapping van het oude voertuig op hetzelfde moment gekend bij de Vlaamse Belastingdienst, er volgde in eerste instantie de verzending van het aanslagbiljet voor het nieuwe voertuig en pas nadien de herziening van het aanslagbiljet voor het vorige voertuig.

- Een schrapping van een nummerplaat door de DIV heeft in principe steeds een **automatische herziening** van het reeds verstuurd aanslagbiljet/UTB tot gevolg. Toch werd de ontheffing niet steeds automatisch gecreëerd. Dit bleek uit een klacht waarbij de nummerplaat werd geschrapt op 29 maart 2011. Op 26 mei ontving de belastingplichtige nog een aanslagbiljet voor deze nummerplaat, met start van de belaste periode vanaf 1 april 2011. Dit aanslagbiljet werd op 4 juli automatisch in ontheffing gezet. Echter, gelet op de schrapping op 29 maart, was ook de verkeersbelasting voor de maand maart 2011 niet meer verschuldigd. Er gebeurde hiervoor geen automatische ontheffing op een eerder betaalde UTB (met einde van de belaste periode op 31 maart 2011).

- Onder deze norm kwalificeerden we ook de problematiek rond de **afwijkende verzendadressen** (24 klachten).

In het verleden werd na een controle van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing vóór de verzending ervan voor een pand, toebehorend aan de huwelijksgemeenschap maar waarvan de

partners feitelijk gescheiden leefden, dikwijls een afwijkend verzendadres ingesteld op naam van de ondertussen ex-partner die in de toenmalige gezinswoning op 1 januari van het aanslagjaar effectief woonachtig was. Door deze ingreep werden verminderingen van de onroerende voorheffing automatisch toegekend op het aanslagbiljet.

Het afwijkend verzendadres werd echter ingesteld op een foutief niveau, nl. op het niveau van de belastingplichtige in plaats van op het niveau van de kadastrale legger.

Deze code werd overgenomen voor de verzending van de aanslagbiljetten van de verkeersbelastingen (zowel voor geautomatiseerde voertuigen als voor niet-geautomatiseerde voertuigen). Hierdoor werd het aanslagbiljet voor deze belastingplichtigen ten onrechte verstuurd naar de ondertussen ex-partner.

In de meeste gevallen reageerde de belastingplichtige, die het aanslagbiljet via zijn ex had ontvangen. Er werd een bezwaar geregistreerd, maar de ontvangstmelding kwam eveneens automatisch terecht bij de ex.

Opmerkelijk is het feit dat het afwijkend verzendadres op het niveau van de onroerende voorheffing bijvoorbeeld al in april 2011 werd verwijderd, terwijl desalniettemin in september 2011 via dit afwijkend verzendadres nog een aanslagbiljet verkeersbelastingen werd verstuurd aan de ex.

Eén afwijkend verzendadres bleek ten onrechte ingesteld bij de verzending van het aanslagbiljet onroerende voorheffing want het bezwaar tegen dit aanslagbiljet werd ingewilligd. Nu kreeg de burger via dit afwijkend verzendadres ook een aanslagbiljet verkeersbelastingen voor dezelfde belastingplichtige, die hem totaal onbekend was.

- Enkele klachten handelden over de onmogelijkheid om een **online bezwaarschrift** in te dienen niettegenstaande deze mogelijkheid vermeld stond op het aanslagbiljet. Dit is inderdaad lange tijd niet mogelijk geweest.

Het Belastingportaal Vlaanderen meldde in eerste instantie geen informatie over het al dan niet kunnen indienen van een online bezwaar. Nadien werd de boodschap gepubliceerd dat men een elektronisch bezwaar kon indienen vanaf 1 februari 2011. Deze datum werd later bijgesteld naar 16 maart 2011. Ook deze datum bleek echter niet correct want de functionaliteit werkte pas vanaf juni 2011.

- Enkele klachten hadden betrekking op het **online loket** via Belastingportaal Vlaanderen. Zo slaagde een belastingplichtige er door problemen met de website niet in om aangifte te doen voor zijn nieuwe trekkers. Het was voor de burger ook niet mogelijk om de status van zijn bezwaarschrift elektronisch op te volgen.

- De **taalproblematiek** gaf ook aanleiding tot terechte klachten. Zo vroeg en ontving een belastingplichtige een Franstalig duplicaat van zijn aanslagbiljet. De overige correspondentie met betrekking tot dit aanslagbiljet (zoals een ontheffingsbrief en een antwoord op een brief) werd echter opnieuw in het Nederlands opgesteld.

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde tevens 'oude' aanslagbiljetten op naam van een (jaren geleden) overleden persoon. Een verzoeker ontving een aanslagbiljet voor aanslagjaar 2009 op naam van zijn in 2007 overleden vader. Een verzoekster ontving een aanslagbiljet voor aanslagjaar 2006 op naam van haar in 2006 overleden zus. Beide verzoekers hadden de erfenis echter verworpen en dit ook herhaaldelijk meegedeeld aan de FOD Financiën. Deze **gegevens waren gekend** bij de Vlaamse Belastingdienst, maar het aanslagbiljet werd toch verstuurd.

Verzoekster ontving een aanslagbiljet verkeersbelastingen voor haar nieuwe nummerplaat. De BIV werd aangerekend niettegenstaande de DIV meedeelde dat het een herinschrijving van het voertuig betrof op naam van dezelfde titularis.

- De **betaaltermijn** van een aanslagbiljet verkeersbelastingen bedraagt 2 maanden, te rekenen vanaf de datum van verzending van het aanslagbiljet. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde op 10 november 2011 een reeks aanslagbiljetten voor boten, waarop als uiterste betaaldatum 10 januari 2011 stond vermeld. De fout werd rechtgezet: op 18 november 2011 werden nieuwe aanslagbiljet verstuurd, met uiterste betaaldatum 18 januari 2012, samen met een begeleidende brief.

✓ **ombudsnorm 'niet-correcte beslissing': 10 klachten.**

- Vanaf aanslagjaar 2011 werd de **rittenkaart voor kampeerwagens** voor natuurlijke personen afgeschaft.

Dit impliceert dat natuurlijke personen die een kampeerwagen bezitten, verkeersbelasting moeten betalen, zelfs indien men de kampeerwagen occasioneel gebruikt. Het te betalen bedrag is afhankelijk van de maximaal toegelaten massa (MTM) van de kampeerwagen.

Als men over een rittenkaart beschikte die nog geldig was in 2011 (bijvoorbeeld: de FOD Financiën leverde een rittenkaart af voor de periode van 1 november 2010 tot en met 31 oktober 2011), mocht men deze rittenkaart nog gebruiken tot deze verstreek.

Pas als de rittenkaart verviel, werd een aanslagbiljet verstuurd voor de volgende belaste periode.

4 klachten handelden over de ontvangst van een aanslagbiljet verkeersbelasting voor een kampeerwagen, terwijl men eerder een rittenkaart had ontvangen van de FOD Financiën voor een periode van 1 jaar, die een aanvang nam in 2010. Rittenkaart en aanslagbiljet hadden betrekking op dezelfde periode.

In één van deze gevallen stuurde de Vlaamse Belastingdienst in februari 2011 zelf nog een nieuwe rittenkaart voor de periode van januari tot en met november 2011, maar de belastingplichtige ontving in maart 2011 niettemin toch een aanslagbiljet voor deze periode.

In een ander geval stuurde de Vlaamse Belastingdienst in februari 2011 zelf nog een nieuwe rittenkaart voor de periode van januari tot en met oktober 2011 (30 oktober in plaats van 31 oktober). Hierdoor ontving de belastingplichtige in april 2011 ten onrechte een aanslagbiljet voor één maand van de vrijgestelde periode, nl. voor de maand oktober 2011.

- Als een nummerplaat wordt geschrapt door de DIV, herziet de Vlaamse Belastingdienst automatisch het eerder verstuurd aanslagbiljet voor deze nummerplaat.

De administratie verstuurt een brief, de **ontheffingsbrief**, waarin ofwel het nog openstaande saldo vermeld staat indien de belastingplichtige nog niet heeft betaald, ofwel het bedrag dat de burger terugbetaald zal krijgen.

2 klachten handelden over een ontheffingsbrief van 29 maart 2011, waar ontheffing werd verleend naar aanleiding van de schrapping van de nummerplaat. Echter, de nummerplaat bleek in beide gevallen niet te zijn geschrapt door de DIV.

In het ene geval verleende de Vlaamse Belastingdienst ontheffing op een eerder betaalde UTB voor aanslagjaar 2010 vanwege een administratieve maatregel, maar herzag dit later en verstuurde vooralsnog een aanslagbiljet voor 2010. In het andere geval werd ten onrechte ontheffing verleend voor het bedrag aan aanvullende verkeersbelasting. De Vlaamse Belastingdienst zette de fout intern recht, maar stuurde hierover geen rechtzetting naar de burger.

- Voorts weigerde de Vlaamse Belastingdienst een rittenkaart te verlenen voor een niet-geautomatiseerd voertuig, niettegenstaande de aanvraag tijdig (voor het verstrijken van de geldigheidsdatum van de oude rittenkaart) werd ingediend.

- Een burger reageerde bij de Vlaamse Belastingdienst omdat hij nog geen teruggave had ontvangen naar aanleiding van de schrapping van zijn oude nummerplaat. Hij ontving een automatisch gegenereerd standaardantwoord waarin stond dat zijn nieuwe nummerplaat zou zijn geschrapt. De brief bleek ingescand op de nieuwe nummerplaat in plaats van op de oude.

- Een burger werd tijdens een controle op de baan aan de kant gezet omdat hij nog zo'n 18 euro aan verkeersbelasting niet zou hebben betaald, wat hem zeer verbaasde. Hij ontving ter plaatse een niet-geadresseerde en niet-ondertekende brief van de Vlaamse Belastingdienst met de vraag het bedrag zo snel mogelijk te betalen. Zowel het scantoestel als de controleur merkten niet op dat de nummerplaat van verzoekers wagen niet overeen kwam met de gescande nummerplaat (één letter verschil).

- Een militair, gevestigd in Duitsland, ontving in augustus 2011 een aanslagbiljet voor zijn niet-geautomatiseerd voertuig (voertuig met B-nummerplaat), aanslagjaar 2010. Het voertuig was al sedert maart 2010 uit circulatie genomen en dit was gemeld aan de FOD Financiën, die de aangifte vervolgens

heeft stopgezet. Verzoeker reageerde in september tegen zijn aanslagbiljet bij de Vlaamse Belastingdienst. Ondanks deze reactie en ondanks het feit dat de gegevens over de stopzetting van de aangifte door de FOD Financiën werden overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst, ontving verzoeker in oktober 2011 nog een aanslagbiljet, voor aanslagjaar 2011.

✓ **ombudsnorm 'onvoldoende bereikbaarheid': 8 klachten.**

- In maart 2011 werden 2 klachten ontvangen over problemen bij het verzenden van het contactformulier en van het klachtenformulier via de website Belastingportaal Vlaanderen. De burger kreeg een foutmelding en slaagde er niet in om het gewenste formulier te versturen.

- Eveneens in maart 2011 ontvingen we 3 klachten over het feit dat het nummer 1700 op 18 maart 2011 niet in gebruik was. Door een probleem bij de telefoniecentrale van het callcenter kregen de bellers op 18 maart effectief te horen dat 1700 niet meer in gebruik was (zie ook de identieke klacht hierover onder de sector 'onroerende voorheffing' pagina 48).

- Burgers die telefonisch informatie trachtten te verkrijgen over het uitblijven van een terugbetaling verkeersbelasting werden via 1700 doorgeschakeld met de Vlaamse Belastingdienst te Hasselt. Het loket te Hasselt gaf vervolgens het telefoonnummer door van de dienst boekhouding te Aalst, maar dit nummer bleek steeds bezet (2 klachten, al ligt dit aantal in de praktijk hoger maar kregen de overige klachten een andere kwalificatie omdat met betrekking tot de 'hoofdklacht' een andere ombudsnorm geschonden was.

- Eén klacht tenslotte handelde over het feit dat het loket van de Vlaamse Belastingdienst in Leuven onbemand was om 13u, terwijl de loketten in de namiddag in principe geopend zijn vanaf 13u.

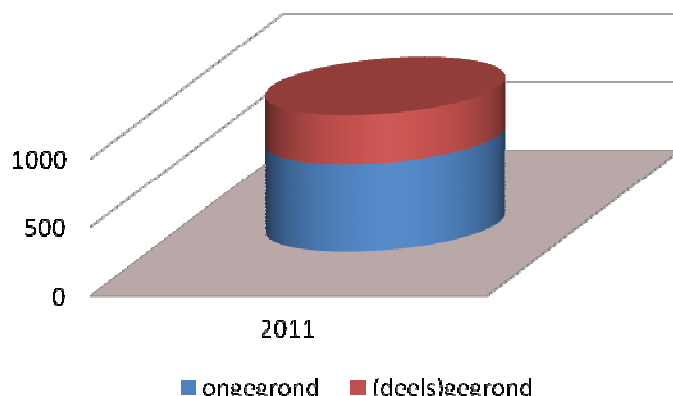
✓ **ombudsnorm 'onheuse bejegening': 1 klacht.**

De klachtendienst kende deze ombudsnorm toe naar aanleiding van een telefonisch contact tussen de klager en 1700.

Om de kwaliteit van de contacten op te volgen, kunnen de gesprekken van de voorlichters van 1700 worden opgenomen. We bezorgden de klacht aan de kwaliteitsverantwoordelijken van 1700 die het gesprek terugvonden en beluisterden. Hieruit bleek dat de beller door de voorlichter niet op een correcte wijze werd behandeld.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid in 2011, het eerste jaar dat de Vlaamse Belastingdienst de verkeersbelastingen heeft geïnd:

**verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen**



De verhouding ingediende klachten/verstuurd aanslagbiljetten+ontheffingsbrieven bedraagt 0,021%. Iets meer dan 1/3<sup>de</sup> van de ontvankelijke klachten bleek (deels) gegrond.

## 6.2 Onroerende voorheffing

- In 2011 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.878.548 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 92,5% betrekking op het aanslagjaar 2011. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2011 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 6,4% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2010 en 0,9% over het aanslagjaar 2009.

De aanslagbiljetten voor 2011 werden grotendeels verstuurd in de periode van mei tot september 2011.

De administratie verstuurde ook 378.872 herinneringen en 146.927 aangetekende herinneringen.

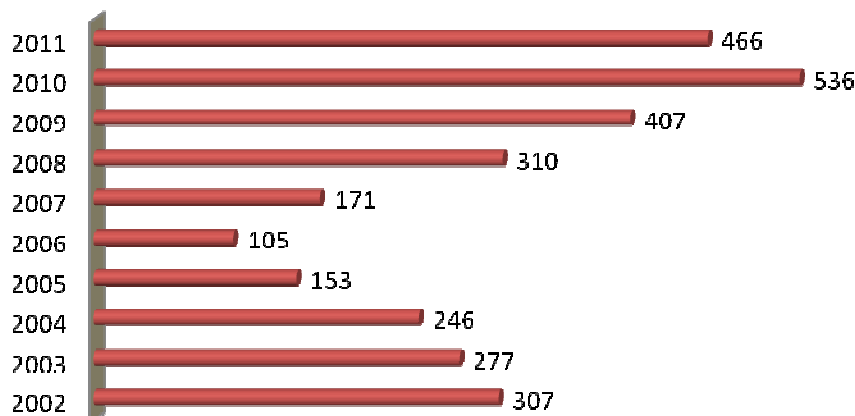
Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 17.975.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2011 17.941 bezwaren (het aantal van de types, opgenomen in het cijfer van de beheersovereenkomst) af.

- Op het einde van het werkjaar 2010 stonden nog 22 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2011.

De klachtendienst ontving in 2011 466 klachten, wat neerkomt op een daling ten opzichte van 2010; zie onderstaande grafiek:

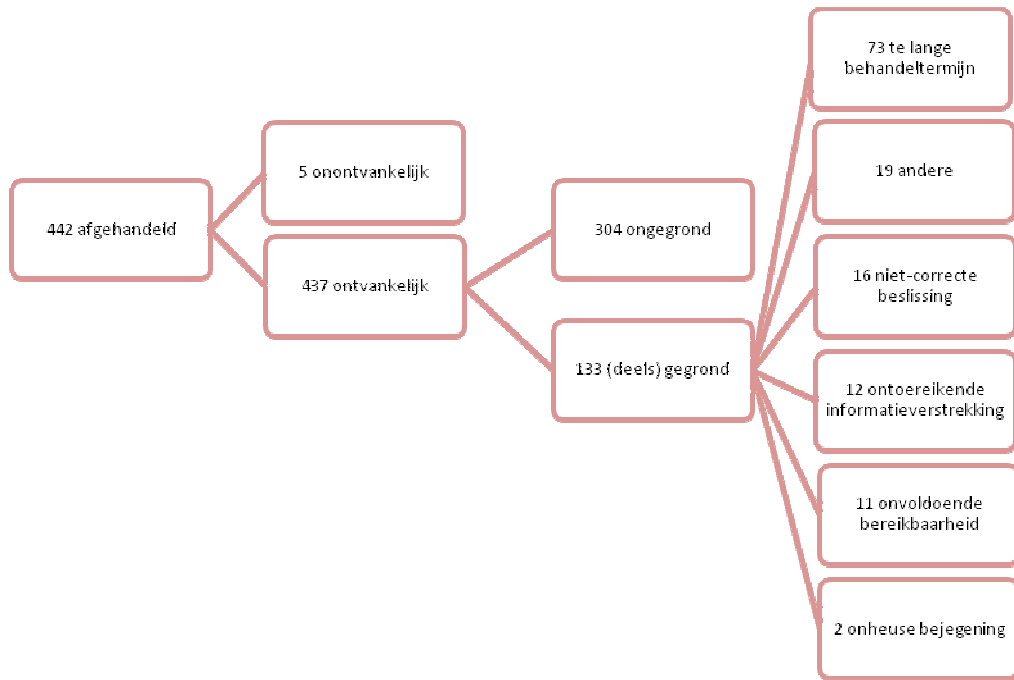
evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing



De vele klachten in 2010 waren voornamelijk te wijten aan de korte opeenvolgende toezending van aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2007, 2008, 2009 en 2010.

Op het einde van het werkjaar 2011 stonden nog 46 klachten open.

Dit betekent dat in 2011 **442 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie: **5 klachten onontvankelijk + 437 ontvankelijk → 304 ongegrond + 55 deels gegrond + 78 gegrond**.

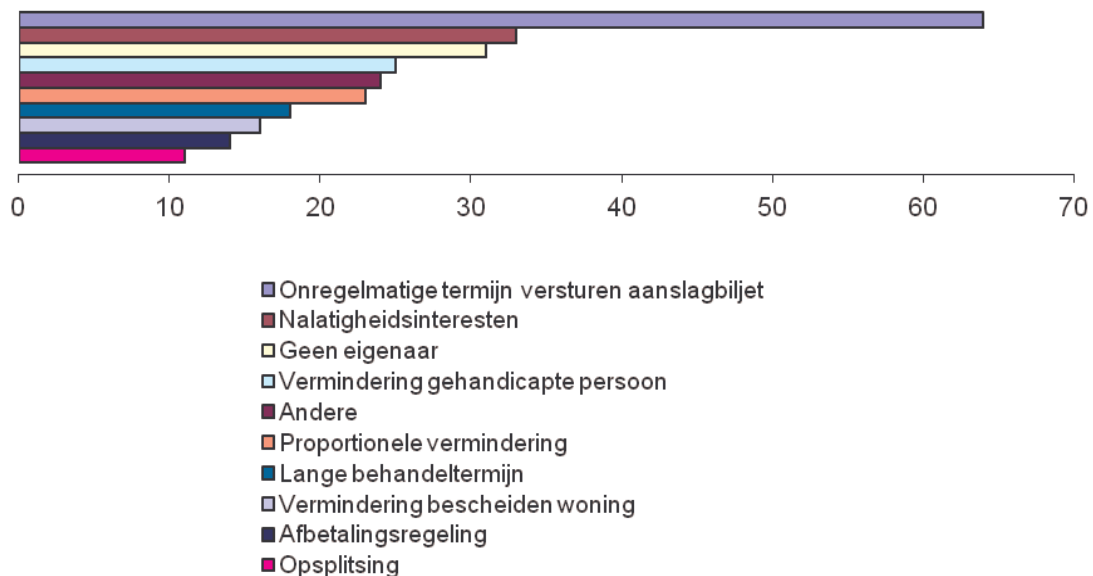


De klachtendienst verklaarde 5 klachten over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat ze handelden over het beleid en de regelgeving (3 klachten), omdat ze geen betrekking had op de Vlaamse overheid (1 klacht) en omdat het belang van de klager niet was bewezen (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

**Ongegronde klachten (304):**

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 10 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:

**kwalificatie ongegronde klachten onroerende voorheffing**



✓ De onregelmatige termijn van het versturen van de aanslagbiljetten.

In 2011 had meer dan de helft van deze klachten betrekking op het feit dat het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2011 enkele weken tot enkele maanden vroeger werd verstuurd dan het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2010. Het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2011 werd bijvoorbeeld verzonden in mei 2011, terwijl dat voor aanslagjaar 2010 dateerde van juni 2010.

In 2009 was de vertraging bij de verzending van de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing het gevolg van de implementatie van het VFP. In 2010 verbeterde de situatie en vond de inkohiering al vroeger plaats dan in 2009. De vestiging van de aanslagbiljetten is in 2011 verder genormaliseerd. De aanslagbiljetten voor aanslagjaar 2011 werden immers doorgaans verzonden in de periode mei tot september 2011.

Deze 'vervroegde' toezending ten opzichte van 2010 en 2009 kon niet als een gegronde klacht worden beschouwd vermits de verzending nu opnieuw normaal is verlopen.

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

Sommige burgers klaagden over de ontvangst van verschillende aanslagbiljetten op korte tijd. We kwalificeerden deze klachten eveneens als ongegrond omdat de norm van minstens zes maanden tussen de verzending van opeenvolgende aanslagbiljetten niet was geschonden.

Bepaalde klachten tenslotte waren ongegrond omdat de burger onterecht meende dat hij nogmaals een aanslagbiljet had ontvangen, terwijl het een herinnering betrof.

✓ 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 gingen niet akkoord met de aangerekende nalatigheidsinteressen. Sommigen ontvingen een herinnering of een aangetekende herinnering voor de betaling van de onroerende voorheffing, terwijl ze hun origineel aanslagbiljet niet hadden ontvangen. Dit aanslagbiljet werd echter naar het adres verstuurd waar ze officieel woonachtig waren, en het aanslagbiljet werd niet terugbezorgd door de post.

Anderen hadden de onroerende voorheffing te laat betaald of hadden per vergissing te weinig betaald waardoor nalatigheidsinteressen verschuldigd waren.

De klachtendienst is zelf niet bevoegd om nalatigheidsinteressen al dan niet kwijt te schelden. Een deel van deze klachten werd dan ook doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek. De administratie heeft de nalatigheidsintresten in die gevallen kwijtgescholden waar zij van oordeel was dat de belastingplichtige te goeder trouw heeft gehandeld.

✓ 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 2011 heeft verkocht, krijgt dus nog terecht het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2011 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 klachten handelden grotendeels over het feit dat het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2011 naar de verkoper werd verstuurd, terwijl de verkoop dateerde van vóór 1 januari 2011.



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 van het aanslagjaar.

✓ Het niet-toekennen van de automatische 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.*

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

In veel van deze gevallen bleek de burger niet altijd op de hoogte te zijn van de voorwaarden om te genieten van deze vermindering.

De vermindering werd gevraagd, terwijl het attest van de handicap dateerde van ná 1 januari van het aanslagjaar.

De vermindering werd ook gevraagd voor een woning, waar de belastingplichtige op 1 januari van het aanslagjaar niet officieel woonde.

Sommigen meenden als gehandicapte in aanmerking te komen voor deze vermindering, maar zij werden niet aangeleverd door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en de opgevraagde bewijsstukken werden niet bezorgd aan de Vlaamse Belastingdienst. Anderen 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.

Een huurder van een sociale huisvestingsmaatschappij klaagde over het uitblijven van de vermindering voor zijn handicap, maar deze vermindering stond wel degelijk vermeld op het aanslagbiljet en moet verder worden verrekend door de sociale huisvestingsmaatschappij.

✓ Andere.

Onder deze algemene noemer werden diverse klachten geregistreerd. Enkele van deze klachten handelden over het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing.

De onroerende voorheffing wordt berekend op basis van het geïndexeerde kadastraal inkomen (KI). Enkel en alleen het Kadaster is bevoegd om betwistingen over het kadastraal inkomen te behandelen waardoor de belastingplichtige werd doorverwezen naar het Kadaster indien hij een herziening wenste van het KI.

Andere klachten handelden over de notificatie<sup>1</sup> bij een verkoop van onroerende goederen, maar dit is wettelijk geregeld.

✓ 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

---

<sup>1</sup> Volgens artikel 433 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen is een notaris verplicht de Vlaamse Belastingdienst te berichten over de nakende verkoop van een onroerend goed. Na ontvangst van dit bericht, notificeert de Vlaamse Belastingdienst de openstaande schulden aan de notaris.

De Vlaamse Belastingdienst mag alle schulden meedelen die aanleiding kunnen geven tot de inschrijving van een wettelijke hypotheek, dus ook de betwiste schulden en de nog niet vervallen schulden (artikel 434 ev. Wetboek van de Inkomstenbelastingen).



werden opgesteld aan de hand van de administratieve commentaar op het Wetboek van de Inkomstenbelastingen en de rechtspraak.

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

Andere bezwaren werden afgewezen omdat de gevraagde bewijsstukken niet werden bezorgd aan de administratie.

Daarnaast veronderstelden bepaalde burgers recht te hebben op de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing omdat het onroerend goed werd verbouwd. Onbeschikbaarheid van het gebouw wegens verbouwwerken kan echter niet als onvrijwillig worden beschouwd, tenzij een attest wordt voorgelegd van de gemeente of van het Vlaamse Gewest waaruit blijkt dat het onroerend goed onbewoonbaar, ongeschikt of verwaarloosd is verklaard.

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 wanneer het aanslagbiljet binnen het aanslagjaar wordt verstuurd. Wanneer het aanslagbiljet wordt verstuurd buiten het aanslagjaar, dan kan de belastingplichtige een bezwaarschrift indienen binnen de 3 maanden na verzending van het aanslagbiljet. 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.

✓ 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 klaagden over het uitblijven van een antwoord op hun e-mail. De Klachtendienst Financiën kwalificeert de klacht als ongegrond indien de administratie een antwoord verstuurt binnen de maand na het verzenden van de e-mail.

Anderen klaagden over de behandeltermijn om een duplicaat te verkrijgen. In deze gevallen werden de duplicaten verstuurd binnen 3 weken na ontvangst van de aanvraag, wat als een redelijke termijn wordt beschouwd.

✓ 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 KI van alle onroerende goederen van de belastingplichtige(n) in het Vlaamse Gewest niet groter is dan 745 EUR.*

*De vermindering voor bescheiden woning is net zoals de vermindering voor een gehandicapte persoon een automatische vermindering.*

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.

De meeste burgers meenden in aanmerking te komen voor de vermindering voor hun woning die een bescheiden woning is, maar hielden geen rekening met bijkomende eigendomsrechten over andere onroerende goederen (schending tweede voorwaarde). Deze bijkomstige eigendomsrechten, hoe klein en kortstondig ook, kunnen aanleiding geven tot het wegvallen van de vermindering.

Anderen konden niet genieten van de vermindering voor bescheiden woning omdat zij op 1 januari van het aanslagjaar niet officieel in de woning woonachtig waren (schending eerste voorwaarde).

Drie klachten hadden betrekking op de perequatedossiers; dit zijn de dossiers die onder de overgangsregeling vallen:

*Er bestaat een speciale overgangsregeling wanneer het totale KI 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 KI 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 KI van alle in het Vlaams Gewest gelegen onroerende goederen mag niet groter zijn dan 992 EUR.*

De burgers in kwestie ontvingen in de loop van 2010 een brief waarin vermeld werd dat de vermindering voor bescheiden woning in de toekomst niet meer zal worden toegekend. Ook de reden van het wegvallen van de vermindering werd meegedeeld.

In de meeste gevallen was het recht op de vermindering vervallen door erfenis, ook al was het geërfde onroerend goed intussen verkocht. Hierdoor vervalt definitief het recht op deze vermindering.

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.

Andere burgers klaagden over het feit dat de vermindering niet werd toegekend op hun recent ontvangen aanslagbiljet. Zij ontvingen echter eerder (in 2009) een brief van de Vlaamse Belastingdienst over het wegvallen van de vermindering.

#### ✓ Afbetalingsregeling.

De klachten handelden over de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om een afbetalingsplan toe te staan.

Een afbetalingsregeling is echter 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.

#### ✓ Opsplitsing.

Burgers klaagden dat zij de onroerende voorheffing alleen moesten betalen.

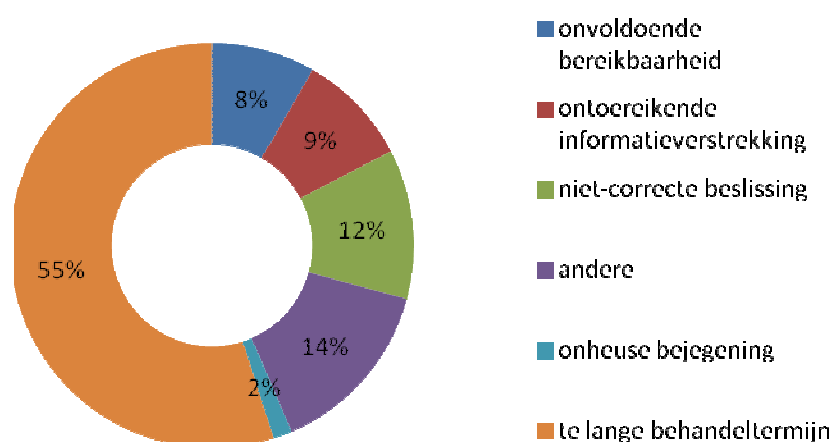
De aanslagbiljetten voor een onroerend goed in mede-eigendom worden in principe opgesteld en verstuurd naar slechts één persoon, nl. naar diegene die het eerst vermeld staat in de bestanden van het Kadaster.

Op vraag kan de onroerende voorheffing van een onroerend goed in mede-eigendom opgesplitst worden tussen de verschillende eigenaars, zodat elke eigenaar zijn deel kan betalen. De opsplitsing wordt niet automatisch toegekend, maar moet éénmalig schriftelijk worden aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst.

Wanneer het pand op 1 januari van het aanslagjaar tot het gemeenschappelijk huwelijksvermogen behoorde, kan geen opsplitsing worden toegekend. In dit geval is de huwelijksgemeenschap de belastingplichtige. Dit betekent dat beide echtgenoten hoofdelijk gehouden zijn tot betaling van het volledige bedrag aan onroerende voorheffing.

(Deels) gegronde klachten (133):

#### verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen



✓ **ombudsnorm 'te lange behandeltermijn': 73 klachten** (150 in 2010).

Grosso modo kan deze groep klachten onderverdeeld worden in 3 categorieën:

1) Burgers die te kampen hebben met een onregelmatige verzending van hun aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing: 28 klachten.

Het gaat vooral om burgers die hun aanslagbiljet nog niet 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, voor hetzelfde onroerend goed maar voor een verschillend aanslagjaar.

Het aantal klachten over de onregelmatige verzending van aanslagbiljetten nam in 2010 fors toe door een inhaalbeweging van de Vlaamse Belastingdienst waarbij achtergebleven aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2007, 2008 en 2009 kort na elkaar werden verstuurd, gevolgd door de reguliere verzending van het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2010.

Dit type klachten is in 2011 sterk gedaald: van 127 klachten in 2010 naar 28 klachten in 2011.

We ontvingen **14 klachten** over de **ontvangst van meerdere aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing op korte tijd**. Dit aantal is zeer beperkt doordat de Vlaamse Belastingdienst een programmatie heeft uitgewerkt waarbij minimum een periode van zes maanden verloopt tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

Het merendeel van deze klachten had nog betrekking op de toestand in 2010, met de ontvangst van verschillende aanslagbiljetten op korte tot zeer korte termijn.

Anderen ontvingen in 2011 een achtergebleven aanslagbiljet, gevolgd door de reguliere verzending van het aanslagbiljet voor 2011. Dat de termijn van minimaal zes maanden tussen 2 opeenvolgende aanslagbiljetten echter niet in alle gevallen werd gerespecteerd, blijkt uit volgende verzendschema's:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2009	25/02/2011
2010	2/09/2010
2011	16/06/2011

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2010	17/06/2011
2011	10/05/2011

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2010	17/06/2011
2011	14/07/2011

We ontvingen ook **14 klachten** over het **uitblijven van het aanslagbiljet** van de onroerende voorheffing, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateerde van meer dan anderhalf jaar geleden.

Begin 2011 klaagde men over het uitblijven van de aanslagbiljetten voor 2009 en 2010. Eind 2011 vroeg men zich af waarom men nog geen aanslagbiljetten voor 2010 en 2011 had ontvangen.

In de loop van 2011 werden vele achtergebleven aanslagbiljetten verstuurd, al blijven sommige burgers nog steeds op hun honger zitten. Dit is bijvoorbeeld het geval voor volgende twee belastingplichtigen, van wie het laatst verstuurd aanslagbiljet eind 2011 al dateerde van 2008:

datum verzending aanslagbiljet 2008	datum verzending aanslagbiljet 2009/2010/2011
7/11/2008	/
24/09/2008	/

**2) Burgers die zich terecht zorgen maken over het uitblijven van de beslissing van de administratie met betrekking tot een ingediend bezwaarschrift: 31 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. Desalniettemin werd de termijn van 6 maanden (norm) bij bepaalde types van bezwaardossiers ruimschoots overschreden.

Het indienen van een klacht resulteerde voor 75% van de dossiers in een beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Deze beslissing werd gemiddeld pas ruim 16 maanden na de ontvangst van het bezwaarschrift verstuurd. Een bezwaarschrift tegen de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2008 (aanvraag proportionele vermindering voor een bebouwd perceel) werd in 2011 ingewilligd na 34 maanden in behandeling te zijn geweest.

De burgers die nog geen beslissing mochten ontvangen, wachtten eind 2011 gemiddeld reeds 16 maanden. De uitschieter is een bezwaardossier tegen de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2008 (aanvraag proportionele vermindering voor materieel en outillage), waar de behandeltermijn eind 2011 al 33 maanden bedroeg.

De dossiers waarin de burger een proportionele vermindering van de onroerende voorheffing aanvraagt, blijft koploper inzake de behandeltermijn (21 klachten). Bij deze dossiers is dikwijls een advies van de administratie van het Kadaster nodig om een beslissing te nemen en/of moeten nog bijkomend welbepaalde bewijsstukken worden opgevraagd aan de belastingplichtige om de situatie correct te beoordelen.

De doorlooptijd van een advies van het Kadaster en/of van een reactie van de belastingplichtige op de opgevraagde bewijsstukken bepalen mee de behandeltermijn van een dossier. Een reactie van de

belastingplichtige kwam nochtans vrijwel onmiddellijk. Het advies van het Kadaster liet soms enkele maanden op zich wachten. Hoe dan ook, de verdere verwerking van de ingestuurde gegevens (advies, bewijsstukken) sleepte in de meeste gevallen lange tijd aan en resulteerde in de overschrijding van de redelijke behandeltermijn van zes maanden.

Van de overige 10 klachten die we onder dit type kwalificeerden, handelden 4 klachten over dossiers van het type 'ik ben geen eigenaar'. Bij betwisting van de eigendomssituatie is een advies van de administratie van het Kadaster nodig om uitsluitel te geven. Bij deze klachten liet het advies van het Kadaster lang op zich wachten waardoor de beslissing niet sneller kon worden genomen.

Drie klachten hadden betrekking op bezwaarschriften tegen het kadastraal inkomen. In één geval werd het bezwaar ingediend in mei 2009. De beslissing bleef 20 maanden uit, niettegenstaande het Kadaster via een mutatiebericht al in september 2009 aan de Vlaamse Belastingdienst had gemeld dat het kadastraal inkomen was herzien naar aanleiding van een geldig bezwaar.

Voorts werd de norm ook overschreden in een opsplitsingsdossier en in een bezwaarschrift waarin een vrijstelling voor een schoolgebouw werd aangevraagd.

Eén bezwaarschrift tenslotte werd in november 2010 ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst omdat de belastingplichtige een aanslagbiljet voor 2010 had ontvangen waarop de te betalen onroerende voorheffing foutievelijk viervoudig werd aangerekend. De administratie verstuurde geen ontvangstmelding en ook geen beslissing. Het teveel betaalde bedrag aan onroerende voorheffing werd zonder uitleg teruggestort in september 2011.

### 3) Burgers die geen antwoord ontvangen op een verzonden e-mail, brief,...: 14 klachten.

De norm wordt toegekend als de Vlaamse Belastingdienst geen antwoord verstuurt binnen de maand na ontvangst van het bericht, brief, ...

In 4 gevallen reageerde de burger op een negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst, voornamelijk dossiers proportionele vermindering. De brieven en e-mails werden bij het bezwaardossier gevoegd, maar een antwoord volgde pas tussen de 4 à 8 maanden.

In 2 gevallen stortte de burger per vergissing een bedrag op het rekeningnummer van de dienst onroerende voorheffing, terwijl dit bedrag niet bestemd was voor de onroerende voorheffing. Dergelijk foutieve betalingen zouden relatief snel, binnen de maand na ontvangst, moeten worden verwerkt, maar de bedragen werden pas na respectievelijk 2 en 7 maanden teruggestort.

De meeste gevallen betroffen e-mails, verstuurd aan het voormalige e-mailadres van de dienst onroerende voorheffing. De berichten werden pas ná 1 maand beantwoord, met een uitschieter van 10 maanden. Deze burger vroeg of hij aan de hand van een attest van zijn handicap in aanmerking kwam voor een vermindering van de onroerende voorheffing. Hij kreeg direct een automatische ontvangstmelding dat hij schriftelijk of via e-mail een antwoord mocht verwachten. De bestanden werden aangepast, maar het dossier werd gesloten zonder dat een antwoord werd verstuurd.

Eind 2011 ontvingen we een klacht over het uitblijven van een antwoord op een vraag, ingediend via het contactformulier. Ook deze burger kreeg onmiddellijk een automatische ontvangstmelding dat de vraag werd doorgestuurd naar de bevoegde dienst en dat hij later een antwoord zou ontvangen. Echter, verzoeker ontving een aangetekende herinnering en geen antwoord. Er werd immers geen dossier geregistreerd, maar naar aanleiding van de klacht werd de vraag door de Vlaamse Belastingdienst vooralsnog beantwoord en de kost van de aangetekende zending kwijtgescholden.

✓ ombudsnorm 'andere': 19 klachten (41 in 2010).

- 9 klachten hadden betrekking op een ingesteld afwijkend verzendadres.

In het verleden werd bij een a priori controle van een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor een pand, toebehorend aan de huwelijksgemeenschap maar waarvan de partners feitelijk gescheiden leefden, een afwijkend verzendadres ingesteld op naam van de ondertussen ex-partner die in de toenmalige gezinswoning op 1 januari van het aanslagjaar effectief woonachtig was. Door deze ingreep werden verminderingen van de onroerende voorheffing automatisch toegekend op het aanslagbiljet.

Het afwijkend verzendadres werd echter ingesteld op een foutief niveau, nl. op het niveau van de belastingplichtige in plaats van op het niveau van de kadastrale legger. Hierdoor ontving in 6 gevallen de ex-partner nu ook het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor een woning die aan de ex

toebehoort, al dan niet in mede-eigendom met een nieuwe partner.

In de meeste gevallen reageerde diegene die het aanslagbiljet niet mocht ontvangen. Nadat een bezwaar werd ingediend, werd echter ook de ontvangstmelding aan de ex toegestuurd.

Een afwijkend verzendadres kan ook worden ingesteld naar aanleiding van de a priori controle van een aanslagbiljet, dat op naam staat van een overleden belastingplichtige. In voorkomend geval stond het aanslagbiljet op naam van een belastingplichtige die enkele maanden ervoor was overleden. Het afwijkend verzendadres werd echter ingesteld op naam van een zus van de overledene in plaats van op naam van één van de kinderen (erfgenamen). De zus van de overledene diende bezwaar in, maar het duurde nog een tijd voordat het bezwaar was afgehandeld en een nieuw aanslagbiljet werd verstuurd. De termijn van 5 maanden waarbinnen de erfgenamen aangifte moeten doen van de nalatenschap was ondertussen verstreken.

In een laatste geval werd het afwijkend verzendadres eveneens ingesteld omdat de belastingplichtige ondertussen was overleden. Via dit afwijkend verzendadres ontving verzoekster drie aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing, terwijl slechts één onroerend goed ook effectief in mede-eigendom aan haarzelf toebehoort.

- 4 klachten handelden over de onmogelijkheid om een online bezwaarschrift in te dienen, niettegenstaande deze mogelijkheid vermeld stond op het aanslagbiljet.

In 2009 werd de onroerende voorheffing geïmplementeerd op het Vlaams Fiscaal Platform. Hierdoor is het lange tijd niet mogelijk geweest om online een bezwaarschrift in te dienen.

- Ook in 2011 was het voor de burger niet steeds mogelijk om de status van zijn bezwaarschrift elektronisch op te volgen. Dit zorgde voor verwarring bij de burger, zeker wanneer per abuis de invordering van het betwiste bedrag niet was geblokkeerd en men een herinnering kreeg toegestuurd. De burger vreesde dat het bezwaarschrift verloren was gegaan.

- Nog enkele klachten die een gevolg waren van de implementatie van de onroerende voorheffing op het VFP in 2009, handelden ook in 2011 over de verwarring bij de burger naar aanleiding van de verzending van de aanslagbiljetten voor aanslagjaren 2008 en 2010 naar de inwonende mede-eigenaar, terwijl het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2009 naar een andere persoon werd toegestuurd. Een andere klacht had betrekking op de technische problemen in 2009 bij het opladen van de gegevens van het Rijksregister waardoor het aanslagbiljet naar een foutief adres werd verstuurd. Men kreeg nu een herinnering met de aanrekening van nalatigheidssintresten in de bus.

- De laatste klachten onder deze ombudsnorm hadden betrekking op een onzorgvuldigheid tijdens de behandeling van een dossier. In het ene geval werden brieven in verband met een nalatenschap geadresseerd aan de erfgenamen waarbij foutieve familienamen werden vermeld. In het andere geval werd niet ingegaan op een vraag om het afwijkend verzendadres aan te passen naar aanleiding van een gewijzigde scoutsleiding. Hierdoor werd het volgende aanslagbiljet nog verstuurd naar het oude adres, gevolgd door een herinnering en een aangetekende herinnering, die werd teruggestuurd door de post.

✓ **ombudsnorm 'niet-correcte beslissing': 16 klachten** (26 in 2010).

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

\* 4 klachten over de niet-automatische toekenning van de vermindering voor kinderbijslaggerechtigde kinderen of voor een gehandicapte persoon.

\* 3 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.

\* 1 klacht naar aanleiding van de ontvangst van het aanslagbiljet voor 2010, verzonden midden december 2010, waarop wel de vermindering voor een bescheiden woning automatisch werd toegekend maar geen vermindering voor de 2 kinderen.

\* 3 klachten naar aanleiding van de ontvangst van het aanslagbiljet voor 2010, verzonden midden juni 2011 waarop de vermindering voor een gehandicapte persoon / gehandicapt kind niet automatisch werd toegekend, terwijl dit in het verleden wel het geval was en de persoon in kwestie ook voor aanslagjaar 2010 was aangeleverd als gehandicapt.



- 2 bezwaarschriften werden afgewezen omdat de belastingplichtige de opgevraagde bewijsstukken niet tijdig had bezorgd aan de dossierbehandelaar, terwijl de Vlaamse Belastingdienst effectief stukken had ontvangen vóórdat de beslissing werd genomen.

- In 1 geval ontving de belastingplichtige een financiële staat bij de beslissing waarbij voor ruim 100,00 euro aan nalatigheidsintresten werd aangerekend. De administratie hield echter geen rekening met het feit dat de nalatigheidsintresten worden opgeschort na 6 maanden. Hierdoor was de belastingplichtige slechts 25,00 euro aan intresten verschuldigd.

- De overige klachten handelden over een onzorgvuldigheid in de genomen beslissing en over een foutieve actie in een dossier waardoor per vergissing 2 aanslagbiljetten voor eenzelfde onroerend goed/zelfde aanslagjaar werden verstuurd aan de belastingplichtige.

✓ **ombudsnorm 'ontoereikende informatieverstrekking': 12 klachten** (26 in 2010).

De reden van toekenning van deze ombudsnorm was zeer divers.

- In het jaarverslag 2010 merkten we op dat de huurdersbrieven in 2010 niet altijd samen met het aanslagbiljet de deur uitgingen. We ontvingen ook in 2011 2 klachten van huurders die geen huurdersbrief mochten ontvangen, terwijl het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2010 al in de loop van 2010 werd verstuurd aan de eigenaar/belastingplichtige.

- In 2 gevallen trachtte 1700 door te schakelen met de dossierbehandelaar bij de Vlaamse Belastingdienst, maar een technisch probleem bij de doorschakeling en een foute actie van de voorlichter maakte dit niet mogelijk.

- Eén burger trachtte bij 1700 tevergeefs informatie in te winnen over mogelijke wijzigingen in verband met de vermindering voor energiezuinige woningen.

- De overige 7 klachten handelden over het uitblijven van een reactie van de Vlaamse Belastingdienst.

Zo werd de ontvangstmelding over een bezwaarschrift niet altijd naar die persoon verstuurd, die het bezwaarschrift effectief had ingediend of werd zelfs helemaal geen ontvangstmelding verstuurd van het bezwaar.

De e-mails gericht aan 'onroerende voorheffing' werden in het verleden rechtstreeks beantwoord vanuit de mailbox van de onroerende voorheffing. Begin 2011 wijzigde de werkwijze voor het beantwoorden van e-mails: de berichten werden eerst opgeladen in een databank en nadien verwerkt. Enkele berichten werden hierbij ten onrechte gemarkeerd als gelezen waardoor deze niet werden beantwoord.

Indien 1700 de burger niet kan doorschakelen met de Vlaamse Belastingdienst, kan worden aangeboden dat de dossierbehandelaar zelf terugbelt en dit binnen de 5 werkdagen. Deze termijn werd niet altijd gerespecteerd.

Naar aanleiding van een ingewilligd bezwaarschrift tegen aanslagjaar 2007 diende de belastingplichtige nog een bezwaar in, tegen aanslagjaar 2006. Dit bezwaarschrift werd echter zonder gevolg bij het bestaande, afgesloten dossier voor aanslagjaar 2007 gevoegd.

Eén klacht tenslotte betrof een aanslagbiljet waarop de vermindering voor energiezuinige woningen niet automatisch werd toegekend. Nadien verleende de Vlaamse Belastingdienst ontheffing, maar hierover werd niet gecommuniceerd met de belastingplichtige.

✓ **ombudsnorm 'onvoldoende bereikbaarheid': 11 klachten** (14 in 2010).

- Begin 2011 werden 2 klachten ontvangen over problemen bij het verzenden van het contactformulier via de website Belastingportaal Vlaanderen. De burger kreeg een foutmelding en slaagde er niet om het formulier te versturen.

- Eind oktober 2011 heeft de Vlaamse Belastingdienst een vernieuwd belastingportaal in gebruik genomen. Het e-mailadres (onroerendevoorheffing@vlaanderen.be), vermeld op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing, was vanaf dat moment niet langer in gebruik. Het elektronisch contact met de burger verloopt nu enkel via een contactformulier. De link naar dit formulier (**Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig.**) wordt meegedeeld in de reply die als antwoord op een ontvangen e-mail wordt verstuurd. Het contactformulier werd ontworpen om de vragen van de burger op een meer

gestructureerde wijze te ontvangen waardoor deze vragen sneller aan de juiste dossierbehandelaar kunnen worden bezorgd en afgehandeld. Om het formulier succesvol te verzenden moest de burger zijn rijksregisternummer ingeven. Dit gaf problemen voor een belastingplichtige die in Amerika woont en die geen rijksregisternummer heeft. Een aanpassing van het contactformulier voor buitenlanders is ondertussen geïmplementeerd.

- De overige 8 klachten hadden betrekking op de gebrekkige telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Belastinglijn (1700).

Deze klachten situeerden zich vooral in het eerste trimester van 2011: in januari (1 klacht), maar vooral in maart 2011 (6 klachten). 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.

De telefonische bereikbaarheid van 1700 voor het keuzemenu 'onroerende voorheffing' was de volledige maand maart 2011 laag. 1700 zag 3 oorzaken, nl. de verzending medio maart van een groot aantal herinneringen, de verzending eind maart van aanslagbiljetten voor voorgaande aanslagjaren en de vaststelling van een algemene stijging van het aantal oproepen ten opzichte van voorgaande jaren. Dankzij de bijkomende training van extra voorlichters kwam dit type klachten de volgende maanden niet meer voor.

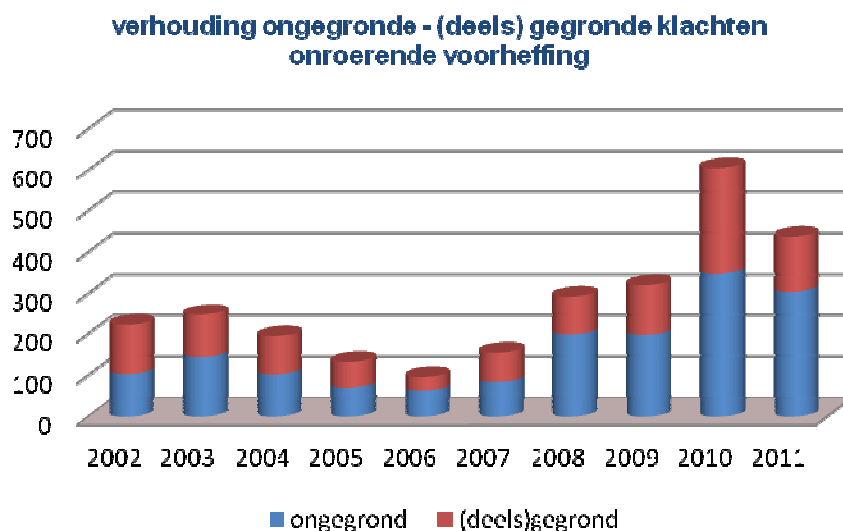
Op 18 maart 2011 kregen de bellers door een probleem bij de telefoniecentrale van het callcenter te horen dat het nummer 1700 niet meer in gebruik was. Wij ontvingen hierover 1 klacht onder de sector 'onroerende voorheffing' (zie ook de klachten hierover onder de sector 'verkeersbelastingen' pagina 36).

✓ ombudsnorm 'onheuse bejegening': 2 klachten (0 in 2010).

De klachtendienst kende deze ombudsnorm in beide gevallen toe naar aanleiding van een telefonisch contact tussen de klager en 1700.

Om de kwaliteit van deze contacten op te volgen, kunnen de gesprekken van de voorlichters van 1700 worden opgenomen. We bezorgden de klachten aan de kwaliteitsverantwoordelijken van 1700, die de gesprekken terugvonden en beluisterden. Hieruit bleek dat de bellers op een klantvriendelijke wijze te woord werden gestaan.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2011:



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,016%.

In 2011 werd in 30,43% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld. Dit aantal is sterk gedaald ten opzichte van 2010 (toen 42,50% terechte klachten).



### 6.3 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2011 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst in totaal 2472 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel). Deze aanslagen hadden betrekking op het vierde kwartaal 2010 en het eerste, tweede en derde kwartaal 2011 en waren te wijten aan de opname van een pand op de lijst ongeschikt-/onbewoonbaarverklaring (2233 aanslagen) en op de lijst verwaarlozing (239 aanslagen). Daarnaast gingen ook 856 aanslagen tengevolge van niet-voldane schorsingen de deur uit. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 4745.

De administratie verstuurde in 2011 eveneens 982 herinneringen.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2011 2503 bezwaarschriften en nam een beslissing over 2594 bezwaren.

- Op het einde van het werkjaar 2010 was nog één klacht over de verkrottingsheffing woningen hangende, die werd afgesloten in 2011. Daarnaast ontving de klachtendienst in 2011 22 klachten (26 klachten in 2010).

Deze **23 klachten** werden afgesloten in 2011 en kregen volgende evaluatie: **1 klacht onontvankelijk + 22 ontvankelijk → 22 ongegrond**.



Eén klacht was onontvankelijk omdat de belastingplichtige in beroep was gegaan tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (zie ook punt 5.2.2).

#### Ongegronde klachten (22):

De burgers klaagden voornamelijk over de negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst en haalden in hun klacht vergelijkbare argumenten aan als in hun bezwaarschrift. De beslissing bleek tekens op een correcte wijze opgesteld. De Vlaamse Belastingdienst toetste de argumenten immers aan de decretale bepalingen, waarna de grieven van de burger steeds uitgebreid werden weerlegd.

Andere klachten handelden over het uitblijven van een beslissing over een ingediend bezwaarschrift. De behandeling van dat bezwaarschrift bleek opgeschort omdat door de belastingplichtige tegen voorgaande beslissingen beroep was ingesteld bij de Rechtbank van Eerste Aanleg te Brussel. Het vonnis van de rechtbank kan een invloed hebben op de beslissing over volgende bezwaarschriften waardoor het onderzoek over het bezwaarschrift werd uitgesteld.

In geval van mede-eigendom blijft de hoofdelijkheid van de heffing moeilijk te verteren. Het decreet stelt echter uitdrukkelijk dat de leden van de onverdeeldheid hoofdelijk gehouden zijn tot betaling. De Vlaamse Belastingdienst verstuurt bijgevolg één origineel aanslagbiljet en de aangesproken mede-eigenaar kan het door hem betaalde aandeel van de overige mede-eigenaars via gerechtelijke weg

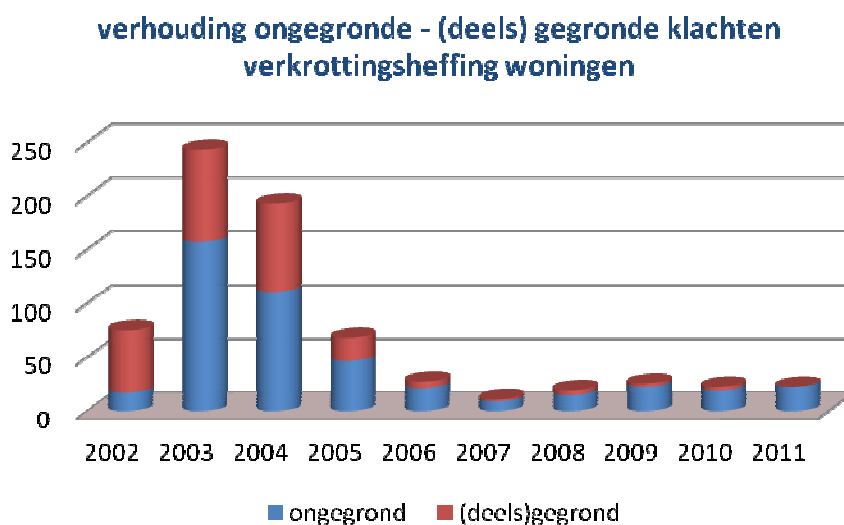
opeisen.

In enkele gevallen was het belaste pand al verkocht vóór de verjaardag van inventarisatie, maar bleef de heffing toch verschuldigd omdat de verkoop niet werd gemeld aan de bevoegde instanties. Dit is een verplichting die wordt opgelegd in de regelgeving en waarbij een formulier aan de bevoegde instanties moet worden verzonden door de notaris óf door een partij.

Het tarief van de heffing en verschuldigde nalatigheidsintresten stonden soms ter discussie, maar deze werden telkens berekend zoals bepaald in het decreet.

Eén klacht handelde over het uitblijven van een vermeend teveel betaald bedrag, maar de burger merkte niet op dat hij twee aanslagbiljetten had ontvangen en dat zijn betalingen betrekking hadden op twee verschillende heffingen.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2011:



Het aantal klachten over de verkrottingsheffing woningen blijkt beperkt. De verhouding ingediende klachten/verstuurd aanslagbiljetten bedraagt 0,46%.

De klachtendienst heeft in 2011 voor de eerste maal geen terechte klachten geregistreerd.

## 6.4 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

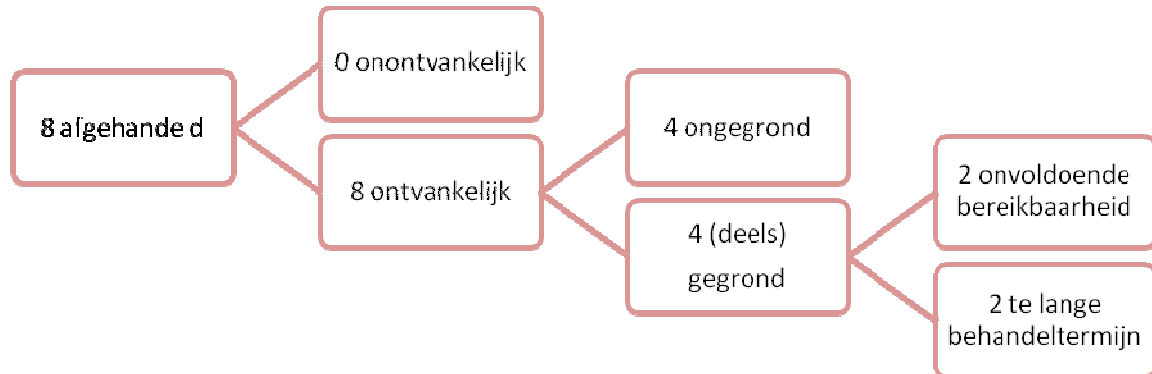
- In 2011 werden 1085 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1657.

De administratie verstuurd in 2011 315 herinneringen en 258 aangetekende herinneringen.

Er werden in de loop van het jaar 421 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 254 bezwaarschriften af.

- De klachtendienst ontving in 2011 8 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (6 klachten in 2010).

Deze **8 klachten werden afgesloten** in 2011 en kregen volgende evaluatie: allen ontvankelijk → **4 ongegronde klachten + 1 deels gegronde klacht + 3 gegronde klachten.**



#### Ongegronde klachten (4):

Twee burgers klaagden over het ontvangen aanslagbiljet, maar dit was in beide gevallen correct opgesteld op basis van de gegevens van de inventarisbeheerder. Ook de hoogte van de te betalen heffing was door de Vlaamse Belastingdienst correct berekend, rekening houdend met de decretaal bepaalde tarieven.

In de twee overige gevallen werd één mede-eigenaar aangesproken om de volledige heffing te betalen. Net zoals bij de verkrottingsheffing woningen, bepaalt het decreet ter bestrijding en voorkoming van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten uitdrukkelijk dat de mede-eigenaars hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gehele heffing.

#### (Deels) gegronde klachten (4):

- ✓ **ombudsnorm 'onvoldoende bereikbaarheid': 2 klachten.**

Het aanslagbiljet van de leegstandsheffing bedrijfsruimten vermeldt een telefoonnummer van de Vlaamse Belastingdienst Brussel. Via dit nummer kan de belastingplichtige informatie inwinnen over de heffing. In beide klachten trachtte de burger tevergeefs iemand aan de lijn te krijgen.

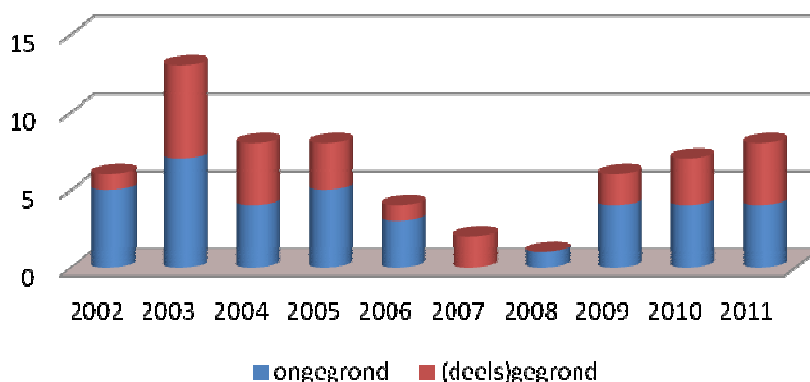
- ✓ **ombudsnorm 'te lange behandeltermijn': 2 klachten.**

Verzoekers bezwaar werd ingewilligd en er werd hem beloofd dat hij de reeds betaalde heffing uiterlijk binnen de twee maanden na de beslissing op zijn rekening zou krijgen. De effectieve uitbetaling liet echter enkele weken langer op zich wachten.

Verzoeker reageerde op de negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Deze reactie werd pas vijf maanden later beantwoord.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2011:

### verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten



Het aantal klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten blijft vrij beperkt. De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagen bedraagt 0,48%.

Van de weinige klachten was in 2011 de helft (deels) terecht.

## 6.5 Andere

- De klachtendienst behandelde in 2011 66 klachten over de sector 'andere' (61 klachten in 2010). 63 klachten waren onontvankelijk: omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (61 klachten) en wegens 'interne personeelsaangelegenheden' en 'anoniem' (telkens 1 klacht; zie ook 5.2.2 Onontvankelijke klachten).  
Van de 3 ontvankelijke klachten was
  - 1 klacht **ongegrond**: Verzoeker klaagde omdat zijn vrouw lange tijd moest wachten op de betaling van een premie van onderwijs. De dienst die de premie zou uitbetalen had gemeld dat werd gewacht op vrijgave van de middelen van de begroting. Het zijn echter de administraties zelf die beslissen waaraan ze hun middelen zullen besteden en niet de dienst begroting.
  - 1 klacht **deels gegrond** onder de ombudsnorm 'ontoereikende informatieverstrekking': Verzoeker klaagde omdat zijn pelletkachel niet in aanmerking kwam voor een fiscaal voordeel. Hij kreeg via 1700 het telefoonnummer van de Klachtendienst Financiën, terwijl wij hem op onze beurt moesten doorverwijzen naar de FOD Financiën. 1700 bleek onze gegevens foutief te hebben gekoppeld waardoor ze het foutieve telefoonnummer hadden doorgegeven.
  - 1 klacht **gegrond** onder de ombudsnorm 'onheuse bejegening': Een dossierbehandelaar van de Vlaamse Belastingdienst misbruikte privégegevens van verschillende burgers. Uit onderzoek bleek immers dat in de databanken opzoeken werden verricht waarvan twijfelachtig was of deze met de uitoefening van de job te maken hadden.

## 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.

- In 2011 werden 4 klachten geregistreerd en afgehandeld (3 klachten in 2010). Deze klachten waren allen ongegrond omdat na onderzoek bleek dat de CIC de dossiers op een correcte wijze behandelde.

## 6.7 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 2011 4 klachten over registratierechten (geen klachten in 2010), maar deze waren onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (zie ook punt 5.2.2).

## 6.8 Successierechten

---

- De Vlaamse Belastingdienst 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 2011 4 klachten over successierechten (geen klachten in 2010), maar deze waren net zoals bij de registratierechten onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (zie ook punt 5.2.2).

## 6.9 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 2011 2 klachten over de dienst derdengeschillen (geen klachten in 2010). De ombudsnormen bleken in beide gevallen niet geschonden en de klachten werden bijgevolg als ongegrond gekwalificeerd.

## 6.10 Planbatenheffing

---

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in november en december 2011 voor de eerste maal aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing, nl. 842 originele aanslagbiljetten voor aanslagjaar 2011.
- De klachtendienst ontving in 2011 geen enkele klacht over deze planbatenheffing. De Vlaamse Belastingdienst ontving eind 2011 5 bezwaarschriften.

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

### 7.1 Natraject aanbevelingen 2010 van de klachtendienst

De Klachtendienst Financiën formuleerde in haar jaarverslag 2010 vier aanbevelingen op basis van de klachten, afgehandeld in 2010.

#### 1) *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.”

#### *Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst:*

“ Sinds de invoering van het Vlaams Fiscaal Platform en de ICT-problemen die hiermee gepaard gingen zijn er een aantal problemen geweest met de verzending van de aanslagbiljetten. De Vlaamse Belastingdienst heeft na de vertraging in de verzending van 2009 echter een inhaaloperatie ingezet. De achterstand in de verzending werd succesvol weggewerkt en in 2011 kon er weer gestart worden met het normale verzendritme (van mei tot augustus).

Door de inhaaloperatie was het mogelijk dat een aantal belastingplichtigen ook in 2010 meerdere aanslagbiljetten op korte termijn ontvangen heeft. Dit is onvermijdelijk wil men opnieuw in het normale verzendritme komen. De Vlaamse Belastingdienst heeft echter pro-actief gecommuniceerd rond de mogelijkheid van een afbetalingsregeling, door deze regeling te vermelden op de achterzijde van het aanslagbiljet.

Daarnaast heeft de Vlaamse Belastingdienst ook gewerkt aan een oplossing om de kort opeenvolgende verzending van aanslagbiljetten te vermijden. Vanaf 2011 zal de periode tussen 2 opeenvolgende aanslagbiljetten minimaal 6 maanden zijn. Dankzij deze maatregel en gelet op het feit dat de achterstand nu ingehaald is, zullen er in principe ook maar maximaal twee aanslagbiljetten per jaar verstuurd worden.

Een miniem aantal aanslagbiljetten zal altijd achterblijven in de verzending wegens een hangend bezwaar voor een vorig aanslagjaar of wegens een grondige controle van het kohier met het oog op de toekenning van de automatische verminderingen. Achtergebleven aanslagbiljetten bij voorrang verzenden is niet altijd mogelijk gelet op de bewaking van de thesauriepositie in relatie tot de voorschottenregeling die de Vlaamse overheid met de lokale overheden heeft. De Vlaamse Belastingdienst kiest er om die reden dan ook voor om elk jaar vanaf mei de voorrang te geven aan de verzending van de aanslagbiljetten met betrekking tot het aanslagjaar dat samenvalt met het kalenderjaar.”

#### *Klachtendienst:*

Dankzij de inzet van de Vlaamse Belastingdienst om tegemoet te komen aan de herhaalde vragen naar een regelmatig verzendritme van de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing en naar een maximale spreiding ervan in het geval er toch meerdere aanslagbiljetten moeten worden verstuurd, heeft de klachtendienst in 2011 veel minder klachten over dit thema ontvangen.

De termijn tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten bedroeg doorgaans, zoals gevraagd, minimaal zes maanden. Dit betekent een aanzienlijke verbetering ten opzichte van de vaststellingen in 2010 (bijvoorbeeld de verzending van twee aanslagbiljetten op zeven dagen tijd).

Uit sommige klachten bleek echter dat deze minimale termijn van zes maanden niet altijd werd gehaald. Aandacht voor de verzending van opeenvolgende aanslagbiljetten blijft dus geboden.

**2) 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.”

**Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst:**

“Zoals de klachtendienst zelf al aangeeft, moet er altijd gezocht worden naar een evenwicht tussen de controle en de verzending van de aanslagbiljetten. De kwaliteit van de aanslag is voor de Vlaamse Belastingdienst héél belangrijk. Met de voorafgaande controle wordt een maximale automatische toekenning van de verminderingen nagestreefd.

In principe worden ook bij een nieuwbouwwoning de verminderingen automatisch toegekend. Slechts in een beperkt aantal gevallen ligt de koppeling tussen de gegevens van het Rijksregister en de gegevens van de FOD Financiën, Administratie van de Patrimoniumdocumentatie, niet, waardoor de vermindering niet op het aanslagbiljet vermeld wordt. De enige manier om dit te vermijden is alle aanslagen met betrekking tot een nieuwbouwwoning te gaan controleren. Dergelijke tijdrovende controle zou het evenwicht tussen een optimale controle en een aanvaardbare verzending van de aanslagbiljetten in het gedrang brengen.

De Vlaamse Belastingdienst heeft in 2010 als actiepunt voor 2011 een herziening van de bestaande koppelingslijsten vooropgesteld. Dankzij deze gerichte actie op het vlak van de koppelingen, zullen nog meer verminderingen automatisch kunnen worden toegekend, waardoor minder bezwaarschriften zullen moeten worden ingediend.”

**Klachtendienst:**

In 2011 is het aantal klachten over de niet-automatische toekenning van verminderingen op de onroerende voorheffing sterk gedaald. Als aandachtspunt willen we aanbevelen om bij een voorafgaandelijke controle van het aanslagbiljet te focussen op alle mogelijke automatische verminderingen en niet op één vermindering in het bijzonder. Hierdoor wordt vermeden dat bijvoorbeeld toch een bezwaar moet worden ingediend voor de vermindering voor kinderen, terwijl de vermindering voor bescheiden woning wel op het aanslagbiljet vermeld staat.

**3) 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.”

**Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst:**

“Het verzenden van de ontvangstmeldingen verloopt voor de meerderheid van de dossiers volgens een automatisch proces. Tenzij er binnen Vlabel reeds een ander verzendadres gekend is, zal de ontvangstmelding verstuurd worden naar het adres van de belastingplichtige. De nadelen van dit systeem, namelijk dat in een beperkt aantal gevallen de ontvangstmelding niet verstuurd wordt naar degene die de brief gestuurd heeft, wegen niet op tegen de voordelen. Dankzij de automatische verzending van de ontvangstmelding wordt de administratieve last voor Vlabel serieus beperkt en kan er vooral kort op de bal worden gespeeld. De ontvangstmelding kan dikwijls de dag na ontvangst van de brief verzonden worden. Gezien er elke dag honderden ontvangstmeldingen buiten gaan, wordt, gelet op de kleine foutmarge, een manuele check van elk dossier vóór de verzending van de ontvangstmelding niet opportuun geacht.

Op het moment dat het dossier behandeld wordt, kan de dossierbehandelaar, indien nodig, de correspondentiegegevens manueel aanpassen, zodat de verdere correspondentie verzonden wordt naar degene die de brief effectief heeft geschreven. Het kan gebeuren dat dit vergeten wordt, maar het gaat hier over uitzonderingen. Er is geen structureel probleem.

De Vlaamse Belastingdienst zal erop toezien dat indien de afhandeling van een dossier enkele maanden kan duren, omdat men bijvoorbeeld wacht op een advies van het kadaster, er manueel een ontvangstmelding verstuurd wordt naar degene die de brief effectief gestuurd heeft, indien dit nog niet gebeurd is.”



*Klachtendienst:*

Ook dit type klachten is in 2011 sterk gedaald bij de onroerende voorheffing. Deze klachten kwamen nu vooral voor bij de verkeersbelastingen. Hoofdzakelijk bij bezwaren, ingediend in het eerste semester 2011, werd dikwijls geen ontvangstmelding verstuurd. Dit was te wijten aan het feit dat de fiscale gegevens van de FOD Financiën nog niet volledig waren verwerkt in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst op het moment dat het bezwaar werd ontvangen.

**4) Aanbeveling:**

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

*Antwoord van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst:*

“De Vlaamse Belastingdienst kan de Klachtendienst hierin volgen en past dit ook al toe sinds 2010. De mede-eigenaar met de meeste eigendomsrechten wordt als eerste opgenomen in het kohier zodat de invordering in eerste instantie bij hem gebeurt. Ook in 2011 zal hier extra aandacht aan geschonken worden.”

*Klachtendienst:*

Ook hier blijft bijzondere aandacht geboden. Immers, voor dit welbepaald dossier werd ook het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2011 nog naar een andere mede-eigenaar toegestuurd dan diegene die de meeste eigendomsrechten bezit.

## 7.2 Aanbevelingen 2011 van de klachtendienst

---

De Klachtendienst Financiën onderzoekt klachten over de werking van het hele beleidsdomein Financiën en Begroting. Net zoals in het verleden, werd ook in 2011 vastgesteld dat de ontvankelijke klachten voor de overgrote meerderheid betrekking hebben op de werking van de Vlaamse Belastingdienst. Logisch, want dit agentschap staat door de inning en invordering van de Vlaamse Gewestbelastingen (verkeersbelastingen, onroerende voorheffing, verkrottingsheffing woningen en leegstandsheffing bedrijfsruimten) in nauw contact met de burger.

De klachten van 2011 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 driemaandelijkse overlegvergaderingen tal van aanbevelingen geformuleerd.

Aan sommige van deze tussentijdse aanbevelingen werd reeds in de loop van 2011 een oplossing geboden. Bijvoorbeeld voor volgende aanbevelingen:

*“Het mogelijk maken om via het digitaal loket een elektronisch bezwaarschrift in te dienen vermits deze mogelijkheid vermeld staat op het aanslagbiljet”.*

De belastingplichtige of een gevolmachtigde kan online een bezwaar indienen.

*“Zorgen voor een automatische verrekening op het aanslagbiljet verkeersbelastingen bij vervanging van een voertuig met behoud van nummerplaat”.*

Ingeval een voertuig wordt vervangen door een ander, met behoud van de nieuwe Europese nummerplaat, wordt op het aanslagbiljet voor het nieuwe voertuig in vele gevallen reeds automatisch een krediet toegekend voor de niet-verstreken maanden van de belaste periode van het vorige voertuig.

*“Tijdig verwerken van de melding van een gewijzigd rekeningnummer”.*

Het aantal te verwerken meldingen was in de tweede helft van 2011 al behoorlijk geminderd. De belastingplichtige kan nu zelf via de website Belastingportaal Vlaanderen (onder ‘contactformulier’) zijn rekeningnummer wijzigen, waarna de bestanden automatisch worden aangepast. Een manuele tussenkomst door de dossierbehandelaar is in dergelijk geval overbodig, wat veel tijd uitspaart en

waardoor de foutenmarge verkleint.

Als aanbevelingen 2011 hebben we aanbevelingen weerhouden die allen betrekking op de teruggave van de verkeersbelasting. Het feit dat de burger wel tijdig zijn verkeersbelasting voor zijn nieuwe wagen moet betalen of anders een boete riskeert, maar dat de overheid zelf maanden kan wachten met een teruggave van de verkeersbelasting voor de vorige wagen, geeft immers aanleiding tot veel ongenoegen en wrok.

*AANBEVELING I: De terugbetaling van de verkeersbelasting voor de niet-verstreken maanden van de belaste periode moet effectief worden uitgevoerd binnen de termijn, vermeld in de ontheffingsbrief.*

Eventuele problemen met deze 'mutatielijsten' moeten tijdig worden opgelost opdat de teruggave effectief binnen de termijn van 2 maanden kan gebeuren.

*AANBEVELING II: Zorgen voor een snelle afhandeling van de mutatie DIV dossiers. Tevens dient de terugbetaling n.a.v. het afsluiten van dergelijk dossier zo snel mogelijk te worden uitgevoerd.*

Als de ontheffing om een of andere reden niet automatisch kan verlopen, moet het overeenkomstige mutatie DIV dossier bij voorrang worden afgehandeld om de termijn van teruggave zo kort mogelijk te houden. De teruggave zou niet mogen gebeuren via een 'mutatielijst' omdat het dan nog minstens 2 maanden duurt vooraleer het geld effectief wordt gestort.

*AANBEVELING III: Zorgen voor een snelle afhandeling van de BETA-dossiers.*

Dossiers van het type BETA zijn brieven of andere contacten van de belastingplichtige over betalingen en terugbetalingen. De burger is bijvoorbeeld ongerust over het uitblijven van een teruggave of heeft vragen over zijn betaling en contacteert hierover de administratie. Voor deze dossiers wordt geen ontvangstmelding verstuurd. Dergelijke correspondentie zou bijgevolg relatief snel, binnen de maand na ontvangst, moeten worden verwerkt.

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

### 8.1 Vergroening van de BIV

De Vlaamse Regering heeft de intentie om in 2012 een nieuwe regelgeving rond de belasting op de inverkeerstelling (BIV) in te voeren om zo aan te zetten tot de aankoop van milieuvriendelijkere particuliere wagens én niet-geleasde bedrijfswagens.

Indien deze regeling ook effectief van kracht wordt na goedkeuring van het Vlaams Parlement zal de nieuwe vergroende BIV berekend worden op basis van de brandstofsoort, de leeftijd en het milieuprofiel van het voertuig, m.n. de Euronorm en de CO<sub>2</sub>-uitstoot (vermeld op het inschrijvingsbewijs) en dus niet langer op het vermogen van de motor (fiscale pk of kW).

Voor nieuwe wagens zal in functie van het klimaatbeleid vooral de CO<sub>2</sub>-uitstoot doorwegen; voor oudere dieselwagens weegt de Euronorm, die de luchtkwaliteit in rekening brengt, meer door. Grote wagens stoten doorgaans wel meer uit, maar de consument zal in de nieuwe regeling binnen elk marktsegment kunnen kiezen tussen een milieuvriendelijk voertuig met een lagere BIV en een minder milieuvriendelijk voertuig met een hogere BIV.

Voorts wordt onder meer ook voorzien in:

- ✓ een verhoogde leeftijdskorting op de BIV van 10% per jaar, op basis van de leeftijd van de wagen;
- ✓ voor particuliere wagens een sociale correctie door een graduele invoering van de nieuwe BIV voor tweedehandswagens over drie jaar. Het eerste jaar zal slechts 33% van de nieuwe berekeningswijze worden doorgerekend en 67% op basis van de fiscale pk (het vermogen van de huidige regeling); het tweede jaar 67% volgens de nieuwe berekening en vanaf 2014 het volledige nieuwe bedrag.
- ✓ geen BIV bij de aankoop van elektrische voertuigen, plug-in hybride wagens en wagens op waterstof;
- ✓ een stimulans voor de aankoop van wagens op aardgas en LPG;
- ✓ dat voor dieselwagens rekening wordt gehouden met de aanwezigheid van een roetfilter of die nu af-fabriek gemonteerd is zoals bij nieuwe dieselwagens of achteraf geplaatst (retrofit);
- ✓ een minimumbedrag voor de BIV van 40 euro en een maximum van 10.000 euro.

De uitbreiding naar niet-geleasde bedrijfswagens is een onderdeel van een globale aanpak van de Vlaamse Regering van de verduurzaming van de bedrijfsmobiliteit en het woon-werkverkeer, door o.a. het stimuleren van de elektrische auto in het kader van de verdere vergroening van het wagenpark van de Vlaamse overheid, het investeren in openbaar vervoer en de hervorming van de verkeersbelasting (i.s.m. de andere gewesten).

De burger kan zelf de nieuwe BIV berekenen via de simulatietool die ter beschikking wordt gesteld op het Belastingportaal Vlaanderen. Deze BIV zal verschuldigd zijn na de inwerkingtreding van de wetgeving.

(<https://belastingen.fenb.be/vfp-portal-pub2-web/simulatieVerkeersbelasting.html#/q/top>)

### 8.2 Vrijstelling van schenkingsrechten voor overdracht van familiale ondernemingen en vennootschappen

Sinds 1 januari 2012 geldt in het Vlaamse Gewest een nieuwe regeling voor overdrachten van familiale ondernemingen en vennootschappen. De bedoeling van deze nieuwe regeling is om bedrijfsleiders actief aan te zetten om tijdens hun leven reeds na te denken over hun opvolging. Om dit te stimuleren bestaat er een vrijstelling van schenkingsrechten voor het schenken van familiale ondernemingen en vennootschappen. Mocht een bedrijfsleider voor hij kan schenken overleden zijn, dan bestaat er een

verminderd tarief inzake successierechten. De vermindering houdt in dat wanneer de erfgenaam een verwant in rechte lijn, de echtgenoot of samenwonende van de erflater is, de nettowaarde van de verkrijging zal belast worden aan 3% in plaats van aan de progressieve tarieven. In alle andere gevallen zal de nettowaarde van deze verkrijging belast worden aan 7%, wat ook veel lager is dan de progressieve tarieven. De voorwaarden om te kunnen genieten van beide gunstmaatregelen zijn veelal dezelfde. Hieronder worden dan ook kort de voorwaarden toegelicht die dienen voldaan te zijn om te kunnen genieten van de vrijstelling van de schenkingsrechten of van het verminderd tarief inzake successierechten bij de overdracht van familiale ondernemingen en vennootschappen. Meer informatie kan teruggevonden worden op het Belastingportaal van de Vlaamse Belastingdienst (<http://belastingen.vlaanderen.be>).

Voorwaarden om de vrijstelling (van schenkingsrechten) of het verminderd tarief (inzake successierechten) te verkrijgen:

- De vrijstelling of het verminderd tarief geldt enkel voor familiale ondernemingen of vennootschappen.
- Dit familiale karakter zal onder meer blijken door vervulling van de participatievoorwaarde.
  - o De bedrijfsleider van een *familiale onderneming* zal de activa die hij wenst over te dragen beroepsmatig dienen te hebben geïnvesteerd.
  - o De bedrijfsleider van een *familiale vennootschap* zal minstens 50% van de aandelen in volle eigendom dienen te bezitten. Een participatie van slechts 30% volstaat indien hij samen met één andere medevenoot minstens 70% of indien hij samen met twee andere medevennoten minstens 90% van de aandelen in volle eigendom heeft. Er wordt hierbij tevens rekening gehouden met aandelen in het bezit van bepaalde familieleden van de bedrijfsleider of diens medevennoten.
- Er kunnen in het geval van een *familiale onderneming* geen onroerende goederen die hoofdzakelijk tot bewoning zijn aangewend of bestemd onder de vrijstelling of het verminderd tarief worden overgedragen. Evenmin kunnen aandelen van *familiale vennootschappen* zonder enige reële economische activiteit aan de vrijstelling of onder het verminderd tarief worden overgedragen.
- Tot slot dient in de authentieke akte van schenking of in de aangifte uitdrukkelijk om de vrijstelling te worden verzocht en dient hierbij een attest van de Vlaamse Belastingdienst gevoegd te worden waaruit blijkt dat aan bovenstaande voorwaarden is voldaan. Dit attest kan bij de Vlaamse Belastingdienst worden aangevraagd via een formulier dat terug te vinden is op het Belastingportaal.

Voorwaarden te vervullen na de schenking of het overlijden

Om te kunnen blijven genieten van de vrijstelling of het verminderd tarief zal gedurende een periode van 3 jaar na de schenking of het overlijden dienen voldaan te zijn aan een aantal voorwaarden, naar gelang het een onderneming dan wel een vennootschap betreft. Zo geldt er voor *familiale ondernemingen* een voorwaarde van behoud van activiteit en het verbod om onroerende goederen die onder de gunstmaatregel werden overgedragen hoofdzakelijk tot bewoning aan te wenden of te bestemmen. *Familiale vennootschappen* dienen tevens de activiteit te behouden, mogen geen vennootschappen zonder reële activiteit worden, dienen hun kapitaal te behouden en dienen hun zetel van werkelijke leiding binnen de EER te behouden.

De Vlaamse Belastingdienst zal na verloop van 3 jaar nagaan of aan alle voorwaarden is voldaan. Indien dit niet het geval was, vervalt de vrijstelling en zullen de normale tarieven worden toegepast. Begiftigden of erfgenamen, die vaststellen dat zij niet langer aan de voorwaarden voldoen, kunnen hiervan tevens zelf een melding doen bij de Vlaamse Belastingdienst.

## 9 Tot slot

De overname van de inning van de verkeersbelastingen door de Vlaamse Belastingdienst zorgde ervoor dat 2011 een bijzonder intensief jaar is geweest.

Het aantal ingediende klachten nam fors toe: bijna  $2/3^{\text{de}}$  van de klachten (65,73%) had betrekking op de verkeersbelastingen.

Het totaal aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten bedraagt 31,43%. Dit betekent dat er weliswaar een toename is vastgesteld van het aantal klachten, maar dat het aantal gegronde klachten procentueel is gedaald ten opzichte van 2010 (36,78%). Het streven naar kwaliteitsverbetering werpt dus zijn vruchten af en dit ondanks de problemen waarmee de administratie tengevolge de overname van de verkeersbelastingen werd geconfronteerd.

Het jaarverslag van de Klachtendienst Financiën 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

*Beleidsdomein Diensten voor het Algemeen regeringsbeleid:*

- *Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid*
  - *Stafdienst van de Vlaamse Regering* 0 klachten
  - *Managementondersteunende Diensten* 0 klachten
  - *Staf van de Leidend Ambtenaar* 0 klachten
  - *Afdeling Communicatie* 0 klachten
  - *Afdeling Kanselarij* 0 klachten
  - *Afdeling Vlaamse Infolijn* 5 klachten
- *Studiedienst van de Vlaamse Regering* 0 klachten
- *Interne Audit van de Vlaamse Administratie* 0 klachten
- *Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (AGIV)* 2 klachten
- *Vzw De Rand* 0 klachten
- *Sociaal Economische Raad van Vlaanderen* 0 klachten

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	7

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	17

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	7
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	2



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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	1
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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	3
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse Ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: *	1

\*cel Coördinatie Vlaamse Rand van DAR

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

### **Vlaamse Infolijn:**

In de meeste van de weinige klachten die 1700/Vlaamse Infolijn an sich te behandelen kreeg, was de rol van 1700 in het geding als contact of tussenpersoon voor specifieke beleidslijnen, Studietoelagen en de Vlaamse Belastingdienst.

Wat daarbij naar voor kwam, waren:

- een minder correcte bejegening door een voorlichter
- of een minder goede uitvoering van afspraken van de samenwerking
- een moeilijke of niet bereikbaarheid van 1700

### **AGIV:**

Bij Agiv waren er 2 ongegronde klachten.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

### **Vlaamse Infolijn:**

De beoordeling van de klachten van dit jaar loopt in de lijn van de bespreking van de klachten van 2010, waar het ging om klachten over een onheuse behandeling door een van onze voorlichters, zoals niet 'gepaste' uitspraken en het niet willen doorschakelen naar een bevoegd persoon (wat niet strookte met de gemaakte afspraken in de samenwerkingsovereenkomst).

Dezelfde evaluatie geldt ook voor de klacht over het blijven 'in wacht staan' die een onvoldoende bereikbaarheid van 1700 tot voorwerp had.

Interessant voor de verbetering van de werking van 1700 was echter één klacht die het uitblijven van een antwoord aan de kaak stelde, hoewel de verzoeker een ontvangstmelding had gekregen met de boodschap dat hij binnen 2 dagen een antwoord kon verwachten.

Het onderzoek naar de gang van zaken en de oorzaak van het uitblijven van een antwoord, leidde tot de ontdekking van een technische abberatie die maakte dat bepaalde inkomende mailberichten bij de Vlaamse Infolijn niet toekwamen bij onze frontoffice en daar dus niet konden gezien en beantwoord worden. De reden was dat die bepaalde mails, door een zekere combinatie van letters en tekens, door de Spam-filter van de frontoffice werden tegen gehouden.

Door deze ontdekking kon de Vlaamse Infolijn, i.s.m. haar partner callcenter Sitel, een aanpassing doen aan de instellingen van die Spam-filter waardoor we verwachten dat nu àlle binnen gekomen vragen per mail, de frontoffice van de Vlaamse Infolijn voor een beantwoording zullen bereiken.

**AGIV:**

- De eerste klacht was een klacht over de stopzetting van een lopende gunningsprocedure en de intrekking van het bestek. De klager was van oordeel dat het AGIV niet het recht had om de procedure stop te zetten, en dat hij het recht had om enkele percelen toegewezen te krijgen. De klacht werd nadien ingetrokken.
- Bij de tweede klacht oordeelde de klager dat AGIV mobile mapping beelden onterecht ter beschikking stelt van bepaalde instanties, doch de klager weigert concreet te noemen om welke instanties het zou gaan. Er werden meerdere brieven over en weer verstuurd met de analyse van de besteksbepalingen doch bij gebrek aan meer concrete gegevens is AGIV niet bij machte de klacht verder te onderzoeken. AGIV heeft dit zo gecommuniceerd aan de klager.

**4. Concrete realisaties en voorstellen**

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

**Vlaamse Infolijn:**

Zie bespreking klacht hierboven.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

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

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking

begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

**13 Redelijke behandeltermijn**

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

**14 Efficiënte coördinatie**

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

**15 Respect 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:

Kabinet Vlaams minister Philippe Muyters

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

Er komen dagelijks veel mails, brieven en telefoons binnen op het kabinet van de minister. Indien er “geklaagd” wordt, betreft het vaak ontevredenheid over deze of gene beslissing. Geen “klacht” dus volgens de omschrijving van het klachtendecreet.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

/

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

## Suggesties?

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

/

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: Kabinet Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur Joke Schauvliege

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

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

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

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	1

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Zie volgende vraag, aub.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- 1) Een klacht over de doorlooptijd van beroepsdossiers inzake milieuvergunningen ten aanzien van minister Schauvliege. De minister heeft in haar antwoord benadrukt te streven naar een beslissing binnen de termijn van orde, maar ook bevestigd dat de termijnen niet altijd gehaald worden. In beroep komen wel de meest complexe en maatschappelijk meest gevoelige milieuvergunningdossiers bij minister Schauvliege terecht. Om in die dossiers een goed afgewogen beslissing te kunnen nemen, overlegt de minister vaak met verschillende belanghebbende partijen.
- 2) Een klacht over het betalen van de RECUPEL-bijdrage bij de aankoop van een elektrisch toestel en het laten meetellen van het gewicht van datzelfde toestel bij het gedeelte dat men gratis krijgt op een containerpark van ILvA. De OVAM gedoogde deze werkwijze omdat het om praktische redenen op de ILvA-containerparken niet mogelijk is een onderscheid te maken tussen een betalende en niet-betalende fractie. Omdat de inzichten ondertussen toch enigszins gewijzigd zijn, heeft het kabinet Schauvliege op basis van deze klacht de OVAM en ILvA gevraagd om hierover overleg te plegen.
- 3) Een klacht van dhr. Abts die maar niet akkoord kan gaan met het antwoord dat hij op klachten uit 2010 over de drinkwatermaatschappij VMW gekregen heeft van de Vlaamse Ombudsman en van VMW zelf. Minister Schauvliege heeft dhr. Abts geantwoord dat het gevoerde onderzoek indertijd correct verlopen is en dat zowel de Ombudsdienst als VMW hun taak naar behoren vervuld hebben, maar dat het resultaat niet was waarop dhr. Abts gehoopt had.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

*(nummering verwijst naar klachten zoals hierboven beschreven)*

1) In haar antwoord van 19 augustus 2011 gaf minister Schauvliege aan dat een groot deel van de laattijdige beslissingen betrekking hebben op inrichtingen waarvoor nog geen of een onvoldoende juridisch kader bestond nl. windturbines en bestaande stallen. Ondertussen zijn voor beide inrichtingen belangrijke stappen gezet:

- De VLAREM-trein, waarin ook de sectorale voorwaarden voor windturbines staan, is definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 23/12/2012. Deze voorwaarden werden in de praktijk wel al toegepast via bijzondere vergunningsvoorwaarden.

- Voor bestaande stallen werkt minister Schauvliege aan een handleiding/omzendbrief met een oplist van alternatieve systemen (andere dan ammoniak-emissie-arme stallen waaraan nieuwe stallen moeten voldoen) die in het kader van hervergunningsprocedures van bestaande stallen kunnen worden opgelegd door de vergunningverlenende overheid om geurhinder te beperken tot een aanvaardbaar niveau.

2) De OVAM heeft in 2011 overleg gevoerd met ILvA, maar die hebben nog niet geleid tot een verandering van de tarieven van de ILvA-containerparken. De huidige tarifiering kwam al grotendeels tegemoet aan de geest van de regelgeving. Een volgend overleg is voorzien op 24 januari 2012. Het standpunt blijft dat afgedankte producten en materialen waarvoor een inzamel- en verwerkingsbijdrage is betaald bij de aankoop, in principe gratis moeten

worden aanvaard. Die stelling wordt in het nieuwe VLAREMA (op het moment van dit verslag nog definitief goed te keuren door de Vlaamse Regering) bekrachtigd. De OVAM zal bij ILvA dus aandringen en desnoods bestuursdwang uitoefenen dit principe ten volle te respecteren.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)



# EerstelijnsRapport Klachtenmanagement Werkjaar 2011

Entiteit Vlaamse overheid:  
**Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)**

**Inhoud**

1. Eerstelijnsrapportage: wijziging Vlaams Klachtendecreet in 2011
2. Centraal Meldpunt beleidsdomein WVG
3. Rapportageperiode 2011: van 1 januari tot 30 november
4. Cijfergegevens - beleidsdomein WVG
5. Inhoud van de klachten – beleidsdomein WVG
6. Klachtenbeeld 2011 – beleidsdomein WVG
7. Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011

**1. Eerstelijnsrapportage: wijziging Vlaams Klachtendecreet in 2011**

Cf. Nieuwe bepaling in het Vlaams klachtendecreet (sinds 17 juni 2011), artikel 12: “Voor wat de Vlaamse administratie betreft, wordt het schriftelijk verslag telkens globaal uitgebracht door het centraal punt van elk beleidsdomein.”

**2. Centraal Meldpunt beleidsdomein WVG**

Het Centraal Meldpunt voor het beleidsdomein WVG is het Departement WVG.

De opgenomen WVG-entiteiten in dit Rapport			
	Entiteit	Afkorting	Departement of Agentschap
1.	Departement WVG + VIPA	Depart.+VIPA	-departement -intern verzelfstandigd agentschap <b>met</b> rechtspersoonlijkheid
2.	Kabinet WVG	Kabinet WVG	-kabinet
3.	Jongerenwelzijn + Fonds Jongerenwelzijn	(Fonds)JWZ	-intern verzelfstandigd agentschap <b>zonder</b> rechtspersoonlijkheid -intern verzelfstandigd agentschap <b>met</b> rechtspersoonlijkheid
4.	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid + Vlaams Zorgfonds + Vlaamse Zorgkas	VAZG  Zorgfonds VI-Zorgkas	-intern verzelfstandigd agentschap <b>zonder</b> rechtspersoonlijkheid -intern verzelfstandigd agentschap <b>met</b> rechtspersoonlijkheid -vereniging zonder winstoogmerk (opgericht door Vlaams Zorgfonds)
5.	Zorginspectie	Zorginspectie	-intern verzelfstandigd agentschap <b>zonder</b> rechtspersoonlijkheid
6.	Kind en Gezin	Kind en Gezin	-intern verzelfstandigd agentschap <b>met</b> rechtspersoonlijkheid
7.	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap	VAPH	-intern verzelfstandigd agentschap <b>met</b> rechtspersoonlijkheid
8.	Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel	OPZC Geel	-extern verzelfstandigd agentschap <b>met</b> rechtspersoonlijkheid
9.	Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem	OPZC Rekem	-extern verzelfstandigd agentschap <b>met</b> rechtspersoonlijkheid

**Vallen buiten de scope van dit Eerstelijnsrapport**

Buiten deze scope valt het rapport van de **Ombudsdienst UZ Gent** dat de Vlaamse Ombudsdienst op zijn internetsite plaatst bij het beleidsdomein WVG. De Vlaamse minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel is bevoegd voor UZ Gent, cf. artikel 3, 9° b) van het bevoegdheidsbesluit 13/07/2009 van de Vlaamse regering.

Buiten deze scope valt ook de **SAR-WGG** (Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid (zonder rechtspersoonlijkheid) dat opgericht is binnen de **SERV** (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (met rechtspersoonlijkheid) – cf. Decreet 07/12/2007. SAR-WGG is geen onderdeel van de Vlaamse administratie in de zin van artikel 1 van het BVR van 3 juni 2005 met betrekking tot de organisatie van de Vlaamse administratie, en in de zin van artikel 2 en 3 van het Kaderdecreet van 18 juli 2003 bestuurlijk beleid.

### 3. Rapportageperiode 2011: van 1 januari tot 30 november

Om tijdig het eerstelijnsrapport voor het beleidsdomein WVG in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, [wordt voor dit overgangsjaar de rapportageperiode met één maand ingekort \(omvat dus 11 maanden\)](#).

Vooraleer het eerstelijnsrapport bij de Vlaamse Ombudsdienst in te dienen, wordt het eerst voorgelegd aan het Managementcomité WVG en aan de Beleidsraad WVG.

(De extern verzelfstandigde agentschappen met rechtspersoonlijkheid, d.i. de Openbare Psychiatrische Zorgcentra Geel en Rekem, maken geen deel uit van de Beleidsraad WVG; ze zijn wel lid van het Managementcomité WVG).

(Het Managementcomité WVG vergadert om de zes weken; de Beleidsraad WVG komt maandelijks bijeen.)

[Voor de volgende jaren zal de rapportageperiode telkens lopen van 1 december tot 30 november \(12 maanden\)](#).

[Uitzondering](#) hierop vormt het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZC) Rekem: de klachtenrapportage in toepassing van het Vlaams klachtendecreet gebeurt gelijktijdig met de rapportage over de federale 'patiëntenrechten' door de Ombudspersoon van het OPZC Rekem die ook die functie in een andere verzorgingsinstelling uitoefent. Om praktische redenen voor de Ombudspersoon blijft hier de rapportage over klachten samenvallen met het kalenderjaar.

## 4. Cijfergegevens – beleidsdomein WVG

### Totaal aantal klachten 2011 (en 2010) - Beleidsdomein WVG

Overzicht Cijfers beleidsdomein WVG	Jaar	Ver- schil	Werkjaar 2011
Totaal aantal <b>Klachten</b>	2011	-72	<b>892</b>
	2010		964
<b>-Aantal klachten Eerste Lijn: over de Eigen Dienstverlening</b>	2011	-78	<b>797</b>
	2010		875
-Aantal klachten Eerste Lijn: ' <b>Conciliërende</b> ' klachtenbehandeling	2011	-17	<b>+ 18</b>
	2010		+ 35
-Aantal klachten Eerste Lijn: <b>Personeelsklachten</b>	2011	-1	<b>5</b>
	2010		6
-Aantal klachten ' <b>Interne</b> ' Tweede Lijn	2011	-1 (en-2)	<b>30</b> (en 1.346 bij 'Kind en Gezin') (*)
	2010		31 (en 1.348 bij 'Kind en Gezin') (*)
-Aantal klachten <b>Doorverwijzing</b>	2011	+10 (en-17)	<b>27</b> (en 30 bij 'Kind en Gezin') (*)
	2010		17 (en 47 bij 'Kind en Gezin') (*)
-Aantal klachten <b>Ingetrokken</b>	2011	+2	<b>2</b>
	2010		0
-Gemiddelde <b>antwoordtermijnen</b>	2011	+2	<b>25 dagen</b> (onvolledig cijfer)
	2010		23 dagen (onvolledig cijfer)
-Aantal klachten <b>Niet-Ontvankelijk</b>	2011	-37	<b>164</b>
	2010		201
-Aantal klachten ( <b>deels</b> ) <b>Ontvankelijk</b>	2011	-82	<b>674</b>
	2010		756
-Ontvankelijke klachten: Aantal ( <b>deels</b> ) <b>Gegronde klachten</b>	2011	-137	<b>407</b>
	2010		544
-Ontvankelijke klachten: Aantal <b>Niet-Gegronde klachten</b>	2011	+27	<b>148</b>
	2010		121
<b>-Nog lopende klachtendossiers</b>	2011	+9 (+ 260)	<b>10</b> (en 285 bij 'Kind en Gezin') (*)
	2010		1 (en 25 bij 'Kind en Gezin')
-Aantal keren <b>Geschonden Ombudsnormen / Patiëntenrechten</b> in (deels) Gegronde / in Alle klachtendossiers	2011	+225	<b>634</b>
	2010		409 (onvolledig cijfer)
	2011	+45	<b>426 dossiers</b>
	2010		381 dossiers (onvolledig cijfer)
-Gegronde klachten: Aantal ( <b>deels</b> ) <b>Opgeloste klachten</b>	2011	-131	<b>321</b>
	2010		452
-Gegronde klachten: Aantal <b>Niet-Opgeloste klachten</b>	2011	+14	<b>44</b>
	2010		30
-Aantal <b>Meldingen</b> (in sommige WVG-entiteiten)	2011	-16	<b>668</b>
	2010		684

(\*): Agentschap 'Kind en Gezin': kan betrekking hebben op één of meer klacht-items (maximum 4 per klacht); hierdoor liggen de aantallen hier hoger dan bij de andere WVG-entiteiten (zie ook infra). Het hoger aantal 'Nog lopende klachtendossiers' in 2011 is wellicht te wijten aan de departementale afspraak einde 2011 om de registratieperiode 2011 einde november 2011 reeds af te sluiten.



Overzicht Cijfers 2011 (en 2010) per Entiteit beleidsdomein WVG											
KLACHTEN											
per WVG-entiteit	Jaar	TOTAAL	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
Totaal aantal Klachten	2011	892	20	8	46	45 (8+28+9)	19	393 (1)	110 (2)	89	162 (155+7) (3)
	2010	964	21	10	27	28 (n.v.t.+24+4)	22	384	122	159	191
Diverse luiken in de klachtenbehandeling EERSTE LIJN											
-Aantal klachten Eerste Lijn: over de eigen dienstverlening	2011	797	3	8	46	41 (4+28+9)	19	393	37	89	161 (154+7) (3)
	2010	875	6	2	27	28 (n.v.t.+24+4)	22	384	56	159	191
-Aantal klachten Eerste Lijn: 'Conciliërende' klachtenbehandeling	2011	+ 18	n.v.t.	n.v.t.	+ 18	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
	2010	+ 35	n.v.t.	n.v.t.	+ 35	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Aantal klachten Eerste Lijn: Personeelsklachten (over dienstverlening MOD)	2011	5	5	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
	2010	6	6	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Klachten 'INTERNE' TWEEDE LIJN – DOORVERWIJZING - Intrekking											
-Aantal klachten 'Interne' Tweede Lijn	2011	30 (+ 1.346)	4	n.v.t.	4	4 (4+0+0)	n.v.t.	(1.346) (1)	18	n.v.t.	n.v.t.
	2010	31 (+1.348)	2	n.v.t.	12	n.v.t.	n.v.t.	(1.348)	17	n.v.t.	n.v.t.
-Aantal klachten Doorverwijzing	2011	27 (+ 30)	8	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	(30) (1)	18	n.v.t.	1
	2010	17 (+ 47)	7	8	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	(47)	22	n.v.t.	n.v.t.
-Aantal klachten Ingetrokken	2011	2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.
	2010	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gemiddelde antwoordtermijnen											
-Gemiddelde antwoordtermijn	2011	25 dagen	19 dagen	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	31 dagen 32 dagen 14 dagen	36,6 dagen	38,32 dagen	Niet aangeleverd	7 dagen	Niet aangeleverd
	2010	23 dagen	19 dagen	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Geen klachten 16 dagen 11 dagen	41 dagen	30,98 dagen	22 dagen	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd
Ontvankelijkheid klachten											
-Aantal klachten Niet-Ontvankelijk	2011	164	4	5	2	18 (3+15+0)	n.v.t.	105	30	n.v.t.	n.v.t.
	2010	201	2	5	3	11 (n.v.t.+11+0)	5	109	66	n.v.t.	n.v.t.
-Aantal klachten (deels) Ontvankelijk	2011	674	6	3	44	27 (5+13+9)	19	288	37	89	161 (154+7)
	2010	756	12	5	24	17 (n.v.t.+13+4)	17	275	56	159	191
Gegronde klachten – Nog lopende klachtendossiers											
-Ontvankelijke klachten: Aantal (deels) Gegronde klachten	2011	407	4	3	11	14 (4+7+3)	2	116	27	70	160 (154+6)
	2010	544	10	2	4	8 (n.v.t.+5+3)	7	122	41	159	191
-Ontvankelijke klachten: Aantal Niet-Gegronde klachten	2011	148	2	0	30	13 (1+6+6)	17	56	10	19	1
	2010	121	2	0	20	9 (n.v.t.+8+1)	15	60	15	0	0
-Nog lopende klachten-dossiers	2011	10 en 285	n.v.t.	n.v.t.	3	n.v.t.	n.v.t.	285	7	n.v.t.	n.v.t.
	2010	1 en 25	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	11+14 (1)	0	n.v.t.	n.v.t.
Geschonden Ombudsnormen / Toepassing Patiëntenrechten											
-Aantal keren Geschonden Ombudsnormen / toepassing Patiëntenrechten in (deels) Gegronde / in Alle klachtendossiers	2011	634	5	8	11	14 (4+7+3)	2	317	27	89	161 (7+154)
	2011	426	4 doss.	3 doss.	11 doss.	14 doss. (4+7+3)	2 doss.	116	27 doss.	89 doss.	160 doss.

Overzicht Cijfers 2011 (en 2010) per Entiteit beleidsdomein WVG											
KLACHTEN (vervolg)											
per WVG-entiteit	Jaar	TOTAAL	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
-Aantal keren <b>Geschonden Ombudsnormen / toepassing Patiëntenrechten</b>	2010	409	15	2	4	5 (n.v.t.+5+niet aangeleverd)	7	145	41	niet aangeleverd	190
in (deels) Gegronde / in Alle klachtendossiers	2010	381 doss.	10 doss.	2 doss.	4 doss.	5 doss.	7 doss.	122 doss.	41 doss.	niet aangeleverd	190
Mate van Oplossing klachten											
-Gegronde klachten: Aantal (deels) Opgeloste klachten	2011	321	4	0	8	14 (4+7+3)	0	75	11	89	120 (114+6)
	2010	452	8	2	3	8 (n.v.t.+5+3)	4	76	23	159	169 (4)
-Gegronde klachten: Aantal Niet-Opgeloste klachten	2011	44	2	3	3	0	2	6	7	0	21 (20+1)
	2010	30	2	0	1	0 (n.v.t.+0+0)	3	6	18	0	0

MOD = Management Ondersteunende Dienst

**OPZC's - Patiëntenrechten:** van toepassing op de klachtenbehandeling in de Openbare Psychiatrische Zorgcentra te Geel en te Rekem: slaat op quasi alle klachten-dossiers. **OPZC Geel** heeft de toepassing van de Vlaamse Ombudsnormen op de klachten aangeleverd. **OPZC Rekem** geeft naast de toepassing van de Vlaamse Ombudsnormen op de klachten (dossiers behandeld door de klachtenbehandelaar), een overzicht van de klachten-aanmeldingen m.b.t. patiëntenrechten (dossiers behandeld door de interne Ombudsdienst).

Overzicht Cijfers 2011 (en 2010) per Entiteit beleidsdomein WVG											
MELDINGEN											
In sommige WVG-entiteiten	JAAR	TOTAAL	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
<b>Totaal aantal Meldingen:</b>	2011	668	n.v.t.	n.v.t.	490	n.v.t.	n.v.t.	173	5	n.v.t.	n.v.t.
	2010	684	n.v.t.	n.v.t.	521	n.v.t.	n.v.t.	157	6	n.v.t.	
-Direct opgelost via Bemiddeling	2011	42	n.v.t.	n.v.t.	42	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
	2010	13	n.v.t.	n.v.t.	13	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	
-Direct opgelost via Advies	2011	191	n.v.t.	n.v.t.	191	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
	2010	257	n.v.t.	n.v.t.	257	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	
-Informatieverstrekking + Verduidelijking hulpverlening	2011	445	n.v.t.	n.v.t.	257	n.v.t.	n.v.t.	+ 188	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
	2010	489	n.v.t.	n.v.t.	251	n.v.t.	n.v.t.	+ 238	n.v.t.	n.v.t.	

### Klachten en Meldingen:

(1) **2011 - Agentschap 'Kind en Gezin':** in totaal voor 2011 : **1.739 klachten**

-**393** klachten over de dienstverlening van het agentschap 'Kind en Gezin'.

-**1.346** klachten over de dienstverlening van de **voorzieningen** onder toezicht van het agentschap 'Kind en Gezin'. Die klachten worden in grote mate door de voorzieningen zelf behandeld.

-**30 Doorverwijzingen**

De Klachtendienst behandelde verder 30 klachtendossiers m.b.t. een probleem dat buiten de bevoegdheid van de Klachtendienst van 'Kind en Gezin' viel. Het ging om **18** dossiers over een **intra-familiaal**, **4** dossiers over zeer **uiteenlopende zaken die van ver of dichtbij iets met kinderen te maken hebben** en **8** over het agentschap **Zorginspectie**. De Klachtendienst zorgde ervoor dat deze dossiers passend werden overgemaakt opdat de oproepers verder werden geholpen, hetzij door informatie te geven, hetzij gepast naar het agentschap **Zorginspectie** door te verwijzen.

#### -Meldingen

Voor **173 dossiers** werd een melding genoteerd. Het ging bijvoorbeeld om een melding van een defect bij 'Kind en Gezin' of om een voorziening die zelf meldde dat er een probleem was binnen de eigen dienst. Voor deze oproepen wordt geen klachtendossier geopend, maar neemt de Klachtendienst wel contact op met de betreffende dienst, zodat die het probleem kan verhelpen.

-**Informatieve vragen:** **188 vragen** werden behandeld in 2011.

Eén oproep kan tot verschillende klachtdossiers leiden, maar niet elke oproep mondt uit in een formele klacht: in **188 dossiers** gaf de gebruiker aan alleen informatie of advies te willen over de context van een probleem of de wijze waarop hij of zij met een concreet ongenoegen zou kunnen omgaan.

**2010 - Agentschap 'Kind en Gezin':** '**Nog lopende klachtendossiers**': **11 Eerstelijnsklachten** (over de dienstverlening van het agentschap 'Kind en Gezin') en **14 'interne' tweedelijnsklachten** (over de dienstverlening van voorzieningen die onder het toezicht staan van het agentschap 'Kind en Gezin').

(2) **Agentschap VAPH:**

-**Totaal aantal klachten** (110) is **exclusief 7** nog niet afgesloten klachten in 2011.

-**Meldingen of Signalen:** vijf klachten werden geregistreerd als melding of signaal.

Een klager uitte een **algemene ontevredenheid over het VAPH**. Aangezien betrokkene geen informatie wenste te geven over een concreet dossier, kon de klachtendienst geen verdere stappen ondernemen.

Sinds 10 juni 2011 kunnen personen met een handicap **hun dossier bij het VAPH elektronisch inkijken**. Iemand meldde dat hij het een gemiste kans vond dat er geen aanvragen of documenten kunnen worden ingediend via elektronische weg. Het VAPH antwoordde dat dit een eerste fase betreft: voorlopig kunnen de dossiers enkel worden geraadpleegd. Verdere toepassingsmogelijkheden worden nog onderzocht. Het is alleszins de bedoeling dat personen in de toekomst hun aanvragen en documenten ook elektronisch kunnen bezorgen aan het VAPH. Dit is gepland voor 2013.

(3) **OPZC Rekem:** 162 klachten in totaal behandeld: 155 klachten zijn behandeld door de **Ombudspersoon** van het Zorgcentrum, waaronder 1 klacht Doorverwijzing (klacht valt buiten de bevoegdheid van het OPZC); 7 klachten zijn behandeld door de **Klachtenbehandelaar** van het Zorgcentrum, overeenkomstig het Vlaams Klachtendecreet.

(4) **OPZC Rekem:** 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. Hier boven is het aantal volgens de **tevredenheid met het resultaat** opgenomen.

**Klacht(endossier):****Departement WVG (+ VIPA) – Agentschap VAPH**

Dit is een ontvangen bericht met een duidelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van één of meerdere aangeklaagde entiteiten van één of meerdere overheden (ev. privé-instanties); is gericht aan één of meer geadresseerden; bevat één of meer klachtelelementen.

Een ontvangen bericht wordt **niet** uitgesplitst in meerdere klachtendossiers.

Eventuele vervolgerichten worden bij het klachtendossier gevoegd.

**Agentschap 'Kind en Gezin'**

**Eén oproep kan tot verschillende klachtdossiers leiden, maar niet elke oproep mondt uit in een formele klacht:**

In 2011 ontving de Klachtendienst van 'Kind en Gezin' 1.966 oproepen die resulteerden in 2.167 dossiers waarbij de gebruiker een concreet probleem (of concrete problemen) wou bespreken.

73 ervan vielen buiten de bevoegdheid van 'Kind en Gezin'.

Er werd voor 1.739 dossiers een klachtdossier geopend.

In 188 dossiers gaf de gebruiker aan **alleen informatie of advies** te willen over de context van een probleem of de wijze waarop hij of zij met een concreet ongenoegen zou kunnen omgaan.

Voor 173 dossiers werd een **melding** genoteerd. Het ging bijvoorbeeld om een melding van een defect bij 'Kind en Gezin' of om een voorziening die zelf meldde dat er een probleem was binnen de eigen dienst. Voor deze oproepen wordt geen klachtendossier geopend, maar neemt de Klachtendienst wel contact op met de betreffende dienst, zodat die het probleem kan verhelpen.

**Eerste Lijn klachten:****Alle WVG-entiteiten**

Dit betreft de behandeling van klachten over de dienstverlening van de eigen entiteit (= de bestuursinstelling).

De klachtenprocedure verloopt volgens het Vlaams Klachtendecreet van 1 juni 2001 en de Omzendbrief VR nr. 20 van 18 maart 2005.

**Departement WVG (+ VIPA)**

De externe klanten van het Departement WVG en van het VIPA komen vooral voor bij de **afdeling "Welzijn en Samenleving"** (erkenning en subsidiëring van (welzijns)voorzieningen) en bij het **'VIPA'** (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden: financiële steun aan welzijns- en gezondheidsvoorzieningen die infrastructuurwerken uitvoeren).

Het zijn dus vooral **voorzieningen** en niet de burgers die de externe klanten van het departement zijn.

Tot de externe klanten van het Departement WVG behoren ook de **gedetineerden in de gevangenissen**.

Klachten van gedetineerden in de gevangenissen over het 'faciliteren' van dienstverlening door de beleidsmedewerkers van het team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG, in het kader van de implementatie van het Strategisch plan 'Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden' (goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 08-12-2000), ressorteren ook onder de Eerste lijnklachtenbehandeling. Het Strategisch plan beoogt met en vanuit alle relevante Vlaamse voorzieningen – welzijn, gezondheid, huisvesting, werkgelegenheid, onderwijs, cultuur, sport - aan gedetineerden een kwaliteitsvol en integraal aanbod van hulp- en dienstverlening te verstrekken. De werkwijze om klachten van gedetineerden op te nemen, wordt nog verder op punt gezet in 2012.

**Agentschap Jongerenwelzijn: 'Conciliërende' klachtenbehandeling**

De conciliërende klachtenbehandeling vindt zijn oorsprong in de Omzendbrief 2005 bij het Vlaams klachtendecreet om klachten op een informele manier op te lossen.

Vele meldingen ten aanzien van de afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid situeren zich rond de relatie consultant-melder en het voorgestelde hulpverleningstraject. Met de conciliërende klachtenbehandeling wordt getracht op een snelle manier verzoenend op te treden door herstellend te werken.

Bij de afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid houdt de conciliërende klachtenbehandeling in dat JO-lijn via een bemiddelingsgesprek tracht de communicatieve processen positief te beïnvloeden. Indien het ongenoegen handelt over de administratieve afhandeling van de afdeling Voorzieningenbeleid, de Diensten van de algemeen directeur, de Diensten van de administrateur-generaal, zal JO-lijn zelf met deze diensten contact opnemen om het ongenoegen te herstellen. De conciliërende klachtenbehandeling gebeurt hoofdzakelijk telefonisch en wordt telefonisch afgesloten.

### **Personeelsklachten:**

#### **Departement WVG**

De Management Ondersteunende Dienst '**MOD WVG-afdeling Personeel**' behartigt de personeelsaangelegenheden voor het Ministerie WVG (d.i. het Departement WVG, het VIPA, en de drie agentschappen 'Zorginspectie WVG', 'Jongerenwelzijn', 'Zorg en Gezondheid' (+ Vlaams Zorgfonds)), en betreft ca. 2.000 personeelsdossiers.

De '**MOD Ondersteuning Werking**' behandelt 'financiële' klachten van personeelsleden binnen het Ministerie WVG, dit zijn uitbetalingen van gemaakte kosten door de personeelsleden via het elektronisch Boekhoudstelsel.

Personeelsklachten betreffen **individueel-gerelateerde personeelszaken** (bv. 'mijn loon', 'mijn verlof', ...), echter **geen beleids- of regelgevende elementen, en evenmin management-gerelateerde personeelszaken** (bv. beheer van het personeelsbudget, ...). Klachten over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, zoals vermeld in de Omzendbrief 2005 bij het Vlaams Klachtendecreet, zijn niet-ontvankelijk wat **beleidsaspecten** betreft. De dienstverleningsaspecten worden wel als ontvankelijke klachten behandeld.

Indieners van Personeelsklachten zijn enerzijds **personeelsleden** (zowel contractuelen als statutairen, waarmee een arbeidsrelatie bestaat) en anderzijds **burgers** (zowel personen die het Ministerie WVG verlaten hebben of gepensioneerd zijn, als sollicitanten).

### **'Interne' Tweede Lijn klachten:**

#### **Departement WVG**

Dit betreft de behandeling van klachten over de **dienstverlening van (welzijns)voorzieningen** die door het Departement WVG worden 'aangestuurd', d.i. erkend en/of gesubsidieerd worden.

De behandeling van klachten over de dienstverlening van erkende voorzieningen gebeurt in uitvoering van artikel 5 van het Oprichtingsbesluit (van 31 maart 2006) van het Departement WVG. Hierin is echter niet voorzien op welke wijze die klachtenbehandeling moet gebeuren.

In april 2011 heeft de Directieraad van het Departement WVG voor de '**interne**' **tweede lijnklachten** een procedure goedgekeurd die grosso modo analoog is aan de procedure van de behandeling van de Eerste Lijnklachten. Bij uitbreiding gebeurt die behandeling ook voor klachten over de dienstverlening van gesubsidieerde voorzieningen.

De interne tweede lijnklachtenbehandeling betreft de **dienstverlening van de voorzieningen**, en **niet hun interne organisatie of hun personeelsbeleid**. Klachten kunnen door gebruikers van die voorzieningen, of door hun personeelsleden worden ingediend.

De 'interne' tweede lijnklachtenbehandeling is ook **trapsgewijs**: eerst moet, voor zover mogelijk of gewenst, de klachtenbehandeling door de aangeklaagde voorziening worden opgenomen. Gaat de verzoeker niet akkoord met het resultaat van die klachtenbehandeling, dan kan de verzoeker daarna terecht bij de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG die (welzijns)voorzieningen erkent en/of subsidieert.

Mocht het resultaat van de 'interne' tweede lijnklachtenbehandeling niet (voldoende) bevredigend zijn voor de verzoeker, dan kan de verzoeker daarna terecht bij de '**externe**' **tweede lijnklachtenbehandeling** van de Vlaamse Ombudsdienst.

#### **Agentschap Jongerenwelzijn:**

'Interne' tweede lijnklachten zijn klachten over de dienstverlening van de door het agentschap Jongerenwelzijn erkende en gesubsidieerde private voorzieningen.

#### **Agentschap 'Kind en Gezin':**

'Interne' tweede lijnklachten zijn klachten over een handeling, prestatie of dienstverlening van een voorziening onder de bevoegdheid van 'Kind en Gezin'.

Het gaat om erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus voor het jonge kind, prenatale consultatiebureaus, inloopteams, erkende en gesubsidieerde kinderdagverblijven en diensten voor onthaalgezinnen, onthaalgezinnen aangesloten bij een dienst voor onthaalgezinnen, zelfstandige onthaalouders, zelfstandige kinderdagverblijven, initiatieven buitenschoolse opvang, centra voor kindzorg en gezinsondersteuning, vertrouwenscentra kindermishandeling, adoptiediensten, evaluatieteams, voorbereidingscentra inzake adoptie, diensten voor private gezinsplaatsing en andere projecten of initiatieven die onder de bevoegdheid van 'Kind en Gezin' staan.

#### **Agentschap VAPH:**

Het VAPH is niet alleen verplicht klachten m.b.t. de eigen dienstverlening te behandelen, ook klachten tegen erkende voorzieningen moeten worden behandeld. Dit wordt expliciet vermeld in artikel 10 van het oprichtingsdecreet van het VAPH.

Het gaat hierbij meer bepaald over klachten die betrekking hebben op een handeling, prestatie of dienstverlening van een voorziening erkend en gesubsidieerd door het VAPH. Hieronder vallen zowel internaten, semi-internaten, observatie- en behandelingscentra (OBC's), tehuizen voor werkenden, tehuizen voor niet-werkenden (bezigheid en nursing), dagcentra,

thuisbegeleidingsdiensten, pleeggezinnendiensten, diensten zelfstandig wonen, diensten begeleid wonen, diensten beschermd wonen, diensten geïntegreerd wonen als nog op te richten woonvormen.

### **Doorverwijzing van klachten:**

#### **Departement WVG (+ VIPA)**

Dit betreft klachten die aan het Departement WVG worden toegestuurd, maar buiten de bevoegdheid van het departement vallen.

Ofwel bezorgt het Departement WVG de verzoeker informatie bij welke entiteit of overheid of privé-instantie de klacht kan worden ingediend, ofwel stuurt het departement de klacht zelf door naar de bevoegde entiteit of overheid of privé-instantie. Afhankelijk van de inschatting van de situatie van de verzoeker, doet de klachtenbehandeling van het Departement WVG soms beroep op een OCMW of een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk om de verzoeker te ondersteunen.

### **Ontvankelijkheid van klachten:**

#### **Alle WVG-entiteiten**

De ontvankelijkheid betreft hier de klachtendossiers op de Eerste Lijn van de entiteit, d.i. over de eigen dienstverlening. De ontvankelijkheid van klachten wordt getoetst aan het Vlaams klachtendecreet en aan de Omzendbrief 2005 bij het klachtendecreet.

#### **Departement WVG**

De ontvankelijkheid betreft de klachtendossiers op de Eerste Lijn en op de 'Interne Tweede Lijn'. Bij 'Doorverwijzing' van klachten door het Departement WVG is de ontvankelijkheid te beoordelen door de ontvangende, bevoegde, externe entiteit of overheid of privé-instantie (de ontvankelijkheid wordt hier benaderd vanuit de invalshoek van de verzoeker).

### **Gegrondeheid van klachten:**

#### **Alle WVG-entiteiten**

Ontvankelijke klachten worden inzake gegrondeheid getoetst aan de Vlaamse Ombudsnormen, voorzien als minimale toetsing in de Omzendbrief 2005 (punt 3.8) bij het Vlaams Klachtendecreet.

### **Meldingen:**

#### **Departement WVG (+ VIPA)**

Deze entiteiten registreren geen meldingen.

#### **Agentschap Jongerenwelzijn - Agentschap 'Kind en Gezin'**

Deze entiteiten registreren **veel** meldingen.

## Antwoordtermijnen - Beleidsdomein WVG

(Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord) (Exclusief klachten nog in behandeling)	<b>Totaal: 542 dossiers</b>
0 - 45 dagen (cijfers voor 8 van de 9 WVG-entiteiten):	449 dossiers
meer dan 45 dagen (cijfers voor 8 van de 9 WVG-entiteiten):	93 dossiers (17 %)
Gemiddeld aantal dagen (cijfers voor 5 van de 9 WVG-entiteiten):	<b>25 dagen gemiddeld</b>

Antwoordtermijnen per WVG-entiteit	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
Antwoordtermijn: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.									
Aantal dossiers:	20	8	(46)	45 (8+28+9)	19	244 (5)	110	89	7 (162-155) (6)
0 - 45 dagen:	17	8	Niet aangeleverd	40 (6+25+9)	19	175	101	85	4
meer dan 45 dagen:	3	n.v.t.	Niet aangeleverd	5 (2+3+0)	n.v.t.	69	9	4	3
Gemiddeld aantal dagen:	19 dagen	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	31 dagen 32 dagen 14 dagen	36,6 dagen	38,32 dagen	Niet aangeleverd	7 dagen	Niet aangeleverd

(5) **Agentschap 'Kind en Gezin'**: betreft alleen Klachten over 'Kind en Gezin' (niet over de voorzieningen van 'Kind en Gezin'), en alleen de afgehandelde klachtendossiers op 30/11/2011.

(6) **OPZC Rekem**: enkel voor de 7 klachten, behandeld volgens het Vlaams Klachtendecreet, worden de antwoordtermijnen geregistreerd. 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 schriftelijke beslissing zal worden meegedeeld.

### Departement WVG (+ VIPA): de antwoordtermijnen

De antwoordtermijnen in het werkjaar 2011 variëren van 0 tot 81 kalenderdagen.

Eén VIPA-klachtendossier vergde veel onderzoek waardoor de decretale antwoordtermijn overschreden werd. De verzoeker liet weten de termijnoverschrijding niet belangrijk te vinden.

In een tweede VIPA-klachtendossier (dezelfde klager als hiervoor) vond een onderhoud over de klacht plaats onder leiding van de Vlaamse Ombudsdienst. Door de verlate afspraakdatum vanwege de verzoeker werd hier de decretale antwoordtermijn overschreden.

In een derde klachtendossier stuurde de verzoeker brieven en documenten in tussen einde oktober 2011 en begin december 2011, waarna de antwoordbrief verstuurd werd een week na ontvangst van het laatste document.

### Departement WVG (+ VIPA): de antwoordbrieven

In 15 klachtendossiers werd één antwoordbrief aan de verzoeker gestuurd, gelijktijdig als ontvangstmelding en als definitief antwoord op de klacht.

### Agentschap VAPH:

De verhouding tussen de binnen termijn afgehandelde klachten en de buiten termijn afgehandelde klachten is dezelfde gebleven als in 2010.



## Niet-Ontvankelijke klachten - Beleidsdomein WVG

Volgens de REDEN van Niet-ontvankelijkheid:	Totaal: 164 dossiers
1) Al eerder klacht ingediend:	10
2) Meer dan een jaar voor indiening:	1
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	10
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig:	18
5) Kennelijk ongegrond:	12
6) Geen belang:	8
7) Anoniem:	4
8) Beleid en regelgeving:	88
9) Geen Vlaamse overheid:	9
10) Interne personeelsaangelegenheden:	3
11) Andere:	1

REDEN van Niet-Ontvankelijke klachten per WVG-entiteit	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vi-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
<b>Totaal Niet-Ontvankelijke klachten:</b>	4	5	2	18 (3+15+0)	n.v.t.	105	30	n.v.t.	n.v.t.
1) Al eerder klacht ingediend:	2	1	1	1 (1+0+0)	n.v.t.	n.v.t.	5	n.v.t.	n.v.t.
2) Meer dan een jaar voor indiening:	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6 (0+6+0)	n.v.t.	1	3	n.v.t.	n.v.t.
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig:	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	13	5	n.v.t.	n.v.t.
5) Kennelijk ongegrond:	n.v.t.	n.v.t.	1	2 (1+1+0)	n.v.t.	6	3	n.v.t.	n.v.t.
6) Geen belang:	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5	2	n.v.t.	n.v.t.
7) Anoniem:	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3	n.v.t.	n.v.t.
8) Beleid en regelgeving:	n.v.t.	1	n.v.t.	9 (1+8+0)	n.v.t.	70	8	n.v.t.	n.v.t.
9) Geen Vlaamse overheid:	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
10) Interne personeelsaangelegenheden:	1	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
11) Andere	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.

### Departement WVG + VIPA: 'Al eerder klacht ingediend' – 'Interne personeelsaangelegenheden' – 'Anoniem'

In twee Personeelsklachten kregen de verzoekers aanmaningen tot betaling over een terugvordering van onterecht betaald loon, aanleiding voor hen om hun eerder behandelde klacht terug aan te kaarten bij de MOD WVG-afdeling Personeel.

In een derde Personeelsklacht hadden de klachten betrekking op de uitbestede dienstverlening van de Vlaamse overheid. Dit overstijgt de dienstverlening van de MOD WVG-afdeling Personeel, waarover de verzoeker dan ook werd ingelicht. De MOD WVG-afdeling Personeel is wel in overleg getreden met het 'horizontale' bevoegde beleidsdomein van de Vlaamse overheid om verbeteracties te realiseren.

Een vierde klachtendossier werd anoniem ingediend, en had betrekking op de privésfeer van de aangeklaagde persoon. Hier kon geen antwoordbrief aan de verzoeker geadresseerd worden.

### Agentschap VAPH: 'Nog niet alle beroepsprocedures aangewend' – 'Beleid en regelgeving' – 'Beroeps-procedure' – 'Geen belang' – 'Andere'

Voor drie klachten waarbij **nog niet alle beroepsprocedures aangewend** waren, verwees de klachtendienst naar de beroepsprocedure bij de Arbeidsrechtbank. Bij een dergelijke verwijzing ging 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.

Acht klachten waren onontvankelijk omdat ze handelden over het **beleid of de regelgeving**.

De helft ging over de **leeftijdsgrens van 65 jaar als inschrijvingsvoorwaarde bij het VAPH**. Aangezien deze leeftijdsgrens wordt bepaald door het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern zelfstandig agentschap met rechtspersoonlijkheid VAPH, kan de klachtendienst deze klachten niet behandelen. Het Arbitragehof heeft in 2001 ook reeds 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.

Daarnaast was er iemand die klacht indiende omdat hij de [procedure tot inschrijving](#) te ingewikkeld vond. De klachtendienst heeft betrokkene aangeraden om contact op te nemen met een multidisciplinair team dat erkend is door het VAPH. Zij kunnen hem verder informeren over de inschrijvingsprocedure, en samen met hem de inschrijving opstarten.

De andere klachten over beleid en regelgeving waren erg [divers](#): iemand wou dat het VAPH tegemoetkomingen zou kunnen geven voor hoorapparaten (maar dit behoort tot de bevoegdheid van het RIZIV); een andere klager ging niet akkoord met enkele aanpassingen aan de refertelijst en tot slot was er een klacht betreffende het feit dat een PAB niet gecombineerd kan worden met opvang in een pleeggezin.

Bij vijf klachten was reeds een [gerechtelijke of administratieve beroepsprocedure](#) lopende of afgerond. Er waren twee klachten die handelden over grensoverschrijdend gedrag binnen een voorziening waarbij justitie reeds was ingeschakeld. Verder waren er twee klachten tegen beslissingen van het VAPH waartegen beroep was aangetekend via de Arbeidsrechtbank, en één klacht van een vader die niet akkoord ging met de beslissing van de jeugdrechter tot opname van zijn kind in een MPI.

Verder waren er twee klachten waarbij de klager [geen belang](#) kon aantonen. Dergelijke klachten balanceren vaak op de dunne koord tussen aanklacht van misbruik en zwartmakerij. De klachtendienst behandelt die klachten niet, maar geeft die bij vermoeden van misbruik (bijv. doorverkoop van door het VAPH betaalde hulpmiddelen of oneigenlijk gebruik van het PAB) wel door aan de bevoegde dienst en/of aan Zorginspectie.

Tot slot waren er nog drie klachten die kennelijk ongegrond waren, drie anonieme klachten, vijf klachten die de klachtendienst reeds eerder had behandeld en één klacht ('*Andere*') die niet behandeld werd door de klachtendienst omdat deze reeds in behandeling was bij de Zorginspectie.

### Ontvankelijke klachten - Beleidsdomein WVG

Niet-ontvankelijke klachten	<b>Totaal: 164 dossiers</b>
<b>(deels) Ontvankelijke klachten</b>	<b>Totaal: 674 dossiers</b>

Ontvankelijke klachten per WVG-entiteit	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
Totaal Niet-ontvankelijke klachten	4	5	2	18 (3+15+0)	0	105	30	n.v.t.	n.v.t.
Totaal (deels) Ontvankelijke klachten	6	3	44	27 (5+13+9)	19	288	37	89	161 (154+7)

#### [Agentschap 'Kind en Gezin'](#)

In 2011 waren 7 op de 10 klachten over het agentschap 'Kind en Gezin' ontvankelijk.



### Gegronde klachten - Beleidsdomein WVG

<b>Niet-Gegronde klachten:</b>	<b>Totaal: 148 dossiers</b>
<b>(deels) Gegronde klachten:</b>	<b>Totaal: 407 dossiers</b>
<b>Klachten nog in behandeling:</b>	<b>Totaal: 10 dossiers (en 285 bij 'Kind en Gezin')</b>

Gegronde klachten per WVG-entiteit	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
<b>Totaal Niet-Gegronde klachten</b>	2	0	30	13 (1+6+6)	17	56	10	19	1
<b>Totaal Gegronde + deels Gegronde klachten</b>	4	3	11	14 (4+7+3)	2	116	27	70	160 (154+6) (7)
<b>Totaal klachten nog in behandeling</b>	n.v.t.	n.v.t.	3	n.v.t.	n.v.t.	285	7	n.v.t.	n.v.t.
Aantal Gegronde klachten	2	1	6	12 (3+7+2)	n.v.t.	70	18	69	157 (154+3) (7)
Aantal <u>deels</u> Gegronde klachten	2	2	5	2 (1+0+1)	2	46	9	1	3

(7) **OPZC Rekem:** 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. Vermits alle klachten behandeld worden en ook herstel of een oplossing gezocht wordt, worden in de bovenstaande tabel de 155 klachten, behandeld door de Ombudspersoon, als gegronde klachten opgenomen. Voor de 7 klachten, behandeld door de klachtenbehandelaar van het Zorgcentrum, is de mate van gegrontheid geregistreerd.

### Opgeloste klachten - Beleidsdomein WVG

<b>Niet-Opgeloste klachten:</b>	<b>Totaal: 44 dossiers</b>
<b>(deels) Opgeloste klachten:</b>	<b>Totaal: 321 dossiers</b>

Opgeloste klachten per WVG-entiteit	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
<b>Totaal Niet-Opgeloste klachten</b>	2	3	3	0	2	6	7	0	21 (20+1) (9)
<b>Totaal Opgeloste + deels Opgeloste klachten</b>	4	0	8	14 (4+7+3)	0	75	11 (8)	89	120 (114+6)
Aantal Opgeloste klachten	2	0	6	12 (3+6+3)	0	57	7	89	105 (99+6)
Aantal <u>deels</u> Opgeloste klachten	2	0	2	2 (1+1+0)	0	18	4	0	15 (15+0)

(8) **VAPH: aantal (deels) Opgeloste + Niet-Opgeloste klachten** (totaal: 18 klachten) slaat alleen op de Gegronde klachten (niet op de deels Gegronde klachten).

(9) **OPZC Rekem: Opgeloste klachten** : voor de 155 klachten, behandeld door de Ombudspersoon van het Zorgcentrum, wordt de mate van tevredenheid met de interventie of met het resultaat geregistreerd. In de bovenstaande tabel is de mate van tevredenheid met het Resultaat, zoals geëvalueerd door de patiënten, opgenomen: 99 gehele tevredenheid, 15 gedeeltelijke tevredenheid, 20 ontevreden, 20 geen feedback (exclusief 1 klacht extern doorverwezen). Bij de 7 klachten, behandeld door de klachtenbehandelaar van het Zorgcentrum, zijn er 6 opgeloste klachten.

## Geschonden Ombudsnormen – toepassing Patiëntenrechten - Beleidsdomein WVG

Totaal voor de 3 Lijsten: 634			
Geschonden Ombudsnorm Volledige lijst		Geschonden Ombudsnorm Vereenvoudigde lijst	
<b>Aantal keren toepassing Ombudsnormen in (deels) Gegronde klachtendossiers:</b>	<b>25</b>	<b>Aantal keren toepassing Ombudsnormen in (deels) Gegronde klachtendossiers:</b>	<b>455</b>
<b>4 WVG-entiteiten</b>	<b>Aantal</b>	<b>5 WVG-entiteiten</b>	<b>Aantal</b>
1) Overeenstemming met het recht:	1	1) Niet-correcte beslissing:	147
2) Afdoende motivering:	2	2) Te lange behandeltermijn:	43
3) Gelijkheid en onpartijdigheid:	n.v.t.	3) Ontoereikende informatieverstrekking:	124
4) Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	n.v.t.	4) Onvoldoende bereikbaarheid:	6
5) Redelijkheid en evenredigheid:	n.v.t.	5) Onheuse bejegening:	50
6) Correcte bejegening:	5	6) Andere:	85
7) Actieve dienstverlening:	4	<b>Patiëntenrechten</b>	
8) Deugdelijke correspondentie:	1	Dit betreft alleen de Ombudsdienst OPZC Rekem	
9) Vlotte bereikbaarheid:	n.v.t.	Aantal keren toepassing (federale)	
10) Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1	<b>Patiëntenrechten bij de klacht-aanmeldingen</b>	
11) Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	9	1) Kwaliteitsvolle dienstverlening	120
12) Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	1	2) Vrije keuze van beroepsbeoefenaar	2
13) Redelijke behandeltermijn:	1	3) Informatie	8
14) Efficiënte coördinatie:	n.v.t.	4) Geïnformeerde toestemming	11
15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	n.v.t.	5) Inzage patiëntendossier	2
16) Billijkheid	n.v.t.	6) Bescherming persoonlijke levenssfeer	7
		7) Klachtenbemiddeling	2
		8) Pijnbestrijding	2

Geschonden Ombudsnormen In sommige WVG-entiteiten Volledige lijst	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg- Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem (Klachten- behandelaar)
<b>Aantal keren toepassing Ombudsnormen in (deels) gegronde klachtendossiers:</b>	<b>5</b>		<b>11</b>		<b>2</b>				<b>7 (161-154)</b>
1) Overeenstemming met het recht:	n.v.t.		1		n.v.t.				n.v.t.
2) Afdoende motivering:	1		1		n.v.t.				n.v.t.
3) Gelijkheid en onpartijdigheid:	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.				n.v.t.
4) Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.				n.v.t.
5) Redelijkheid en evenredigheid:	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.				n.v.t.
6) Correcte bejegening:	1		n.v.t.		1				3
7) Actieve dienstverlening:	n.v.t.		3		1				n.v.t.
8) Deugdelijke correspondentie:	n.v.t.		1		n.v.t.				n.v.t.
9) Vlotte bereikbaarheid:	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.				n.v.t.
10) Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	n.v.t.		1		n.v.t.				n.v.t.
11) Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1		4		n.v.t.				4
12) Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	1		n.v.t.		n.v.t.				n.v.t.
13) Redelijke behandeltermijn:	1		n.v.t.		n.v.t.				n.v.t.
14) Efficiënte coördinatie:	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.				n.v.t.
15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.				n.v.t.
16) Billijkheid	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.				n.v.t.

<b>Geschonden Ombudsnormen In sommige WVG-entiteiten Vereenvoudigde lijst</b>	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg- Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
Aantal keren toepassing Ombudsnormen in (deels) gegronde klachtendossiers:		8		14 (4+7+3)		317	27	89	
1) Niet-correcte beslissing:		n.v.t.		7 (3+3+1)		129	11	n.v.t.	
2) Te lange behandeltermijn:		2		n.v.t.		36	5	n.v.t.	
3) Ontoereikende informatieverstrekking:		1		2 (0+2+0)		32	8	81	
4) Onvoldoende bereikbaarheid:		2		1 (0+1+0)		3	n.v.t.	n.v.t.	
5) Onheuse bejegening:		2		2 (1+1+0)		41	3	2	
6) Andere:		1		2 (0+0+2)		76	n.v.t.	6	

#### OPZC Geel: toepassing Vlaamse Ombudsnormen:

OPZC Geel heeft de toepassing van de Vlaamse Ombudsnormen op de klachten aangeleverd.

#### OPZC Geel: Geschonden Ombudsnorm: 'Ontoereikende informatieverstrekking'

Er is eigenlijk geen sprake van ontoereikende informatie op zich, want onze patiënten en families worden met infogesprekken, met onthaalbrochures, met opnamegesprekken voldoende ingelicht over opname / behandeling/ ... Maar omwille van onze zeer laagdrempeligheid is de stap vlug gemaakt naar de ombudsdienst. In principe zullen ze eerst met een zorgverstrekker praten over hun probleem maar als ze nog eens een 'second' oordeel willen of mogelijks bevestiging, durven ze bij de ombudsdienst aankloppen voor een neutraal onafhankelijk verhaal. Daar wordt de informatie wel geherformuleerd of verduidelijkt alhoewel ze deze al eerder ontvingen. Telkens worden deze klachten zeer positief en zelfs dankbaar afgesloten zonder veel fundamentele wijzigingen maar gewoon via een herformulering.

#### OPZC Rekem: twee Toetsingskaders: Vlaamse Ombudsnormen – Federale Patiëntenrechten

De **klachtenbehandelaar** van het OPZC Rekem heeft de **7 behandelde klachten** getoetst aan de Vlaamse Ombudsnormen.

De **ombudspersoon** van het OPZC Rekem heeft de **154 klachten-aanmeldingen** over de dienstverlening van het Zorgcentrum getoetst aan de federale patiëntenrechten.

### Aantal klachten volgens de DRAGER - Beleidsdomein WVG

Aantal klachten volgens de DRAGER	
(geen aanlevering voor 1 deel-entiteit)	Aantal
1) Brief:	80
2) Mail:	361
3) Telefoon:	249
4) Fax:	n.v.t.
5) Bezoek:	172
6) Andere	1
<b>Totaal dossiers</b>	<b>863</b>

Aantal klachten volgens de DRAGER per WVG-entiteit	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
<b>Totaal aantal klachten</b>	20	8	46	17 (8+n.v.t.+9)	19	393	110	89	161 (154+7) (10)
1) Brief:	4	2	27	9 (4+n.v.t.+5)	2	10	19	2	5 (0+5)
2) Mail:	14	5	10	7 (4+n.v.t.+3)	15	251	45	3	11 (11+0)
3) Telefoon:	2	1	9	1 (0+n.v.t.+1)	2	132	45	10	47 (47+0)
4) Fax:	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
5) Bezoek:	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	74	98 (96+2)
6) Andere:	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.

#### Vlaamse ZorgFonds: Aantal klachten volgens de drager

De gegevens werden niet berekend (cf. 'n.v.t.').

(10) **OPZC Rekem:** 161 geregistreerde dragers van klachten (exclusief 1 klacht doorverwijzing).

### Aantal klachten volgens het COMMUNICATIEKANAAL - Beleidsdomein WVG

Aantal klachten volgens het COMMUNICATIEKANAAL waarlangs de klacht is binnengekomen	
Voor 7 van de 9 WVG-entiteiten	Aantal
1) Rechtstreeks van burger:	603
2) Via kabinet:	18
3) Via andere entiteit Vlaamse overheid:	1
4) Via andere overheid:	2
5) Via Vlaamse ombudsdienst:	26
6) Via georganiseerd middenveld:	10
7) Via vertegenwoordiger verzoeker:	1
8) Via andere kanalen:	32
9) Anoniem:	1
<b>Totaal dossiers</b>	<b>694</b>

Aantal klachten volgens het COMMUNICATIEKANAAL waarlangs de klacht is binnengekomen per WVG-entiteit	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	OPZC Geel	OPZC Rekem
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>17</b> <b>(8+n.v.t.+9)</b>	<b>19</b>	<b>393</b>	<b>110</b>	<b>89</b>	<b>162</b> <b>(11)</b>
1) Rechtstreeks van burger:	12	niet aangeleverd	26	10 <b>(4+n.v.t.+6)</b>	19	363	84	89	141 <b>(134+7)</b>
2) Via Kabinet:	n.v.t.	niet aangeleverd	13	3 <b>(1+n.v.t.+2)</b>	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.
3) Via andere entiteit Vlaamse overheid:	1	niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
4) Via andere overheid	n.v.t.	niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.
5) Via Vlaamse ombudsdienst:	1	niet aangeleverd	7	2 <b>(2+n.v.t.+0)</b>	n.v.t.	4	12	n.v.t.	n.v.t.
6) Via georganiseerd middenveld:	n.v.t.	niet aangeleverd	n.v.t.	1 <b>(1+n.v.t.+0)</b>	n.v.t.	1	8	n.v.t.	n.v.t.
7) Via vertegenwoordiger verzoeker:	1	niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
8) Via andere kanalen:	4	niet aangeleverd	n.v.t.	1 <b>(0+n.v.t.+1)</b>	n.v.t.	25	2	n.v.t.	n.v.t.
9) Anoniem:	1	niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
10) Onbekend		niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	20 <b>(20+0)</b>

**Vlaamse ZorgFonds:** de gegevens werden niet berekend.

(11) **OPZC Rekem:** 161 geregistreerde communicatiekanalen (exclusief 1 klacht doorverwijzing).

#### **Agentschap VAPH: Aantal klachten volgens communicatiekanaal**

De categorie 'georganiseerd middenveld' in de tabel over de communicatiekanalen kan als volgt opgedeeld worden:

-Voorziening	4
-Multidisciplinair Team (MDT) (*)	2
-Advocaat	1
-Belangenorganisatie personen met een handicap	1

(\*) Het VAPH erkent zogenaamde 'multidisciplinaire teams' (MDT). Dit zijn diensten die personen met een handicap bijstaan voor de inschrijvingsprocedure bij het VAPH. De MDT's zijn in elke provincie in diverse diensten aanwezig (bv. in Centra voor Revalidatie, in Centra voor Ontwikkelingsstoornissen, in Centra voor Leerlingenbegeleiding, in Centra voor Algemeen Welzijnswerk, ...)

## 5. Inhoud van de klachten – beleidsdomein WVG

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 van de klachten 2011 - Departement WVG + VIPA

De hierna vermelde **Inhoudelijke Categorieën** slaan op de **grote thema's** van de taken waarmee de afdelingen van het Departement WVG en VIPA belast zijn, en die klachten ontvangen hebben:

Inhoudelijke Categorieën	TOTAAL	Eerste Lijnklachten		Eerste Lijn: Personeelsklachten	'Interne' Tweede Lijnklachten	Doorverwijzingen
		Subsidiëring dienstverlening van (welzijns)voorzieningen	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	Personeel (waaronder 1 burger: ex-partner personeelslid)	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde (welzijns)voorzieningen	Geen bevoegdheid Departement WVG
		Departement	VIPA	Departement	Departement	Departement
<b>TOTAAL AANTAL KLACHTEN</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
-(deels) Ontvankelijke klachten	6	1	2	2	1	n.v.t.
-Gegronde klachten	2	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Gegronde klachten	2	1	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Gegronde klachten	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.
-Klachten voor verder onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst	1	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Geen behandeling klachten	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.
-Doorverwijzing klachten voor behandeling naar de voorziening	2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.
-Opgeloste klachten	1	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Opgeloste klachten	1	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Opgeloste klachten	2	n.v.t.	1	1	n.v.t.	n.v.t.
<b>Gegronde per Vlaamse Ombudsnorm (5 schendingen in 4 (deels) gegronde klachten)</b>						
-Afdoende motivering	1	n.v.t.	n.v.t.	1 Gegronde	n.v.t.	n.v.t.
-Correcte bejegening	1	n.v.t.	n.v.t.	1 Gegronde	n.v.t.	n.v.t.
-Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	n.v.t.	n.v.t.	1 Gegronde	n.v.t.	n.v.t.
-Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1	n.v.t.	1 Gegronde	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Redelijke behandeltermijn	1	1 Deels gegronde	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

(Aangeklaagde maar Niet-geschonden Ombudsnormen: zijn hier niet opgenomen)

### Inhoud van de klachten 2011 – Kabinet WVG

Inhoudelijke Categorieën	Totaal	Eerste Lijnklachten	Eerste Lijn: Personeels- klachten	'Interne' Tweede Lijnklachten	Door- verwijzingen
<b>TOTAAL AANTAL KLACHTEN</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	n.v.t.	n.v.t.	niet aangeleverd
-Geen bevoegdheid Kabinet WVG	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	niet aangeleverd
-Gegronde klachten	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Gegronde klachten	<b>2</b>	<b>2</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Gegronde klachten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Opgeloste klachten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Opgeloste klachten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Opgeloste klachten	<b>3</b>	<b>3</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<b>Gegrondeheid per Vlaamse Ombudsnorm (8 schendingen in 3 (deels) gegronde klachten)</b>					
-Te lange behandeltermijn	<b>2</b>	<b>2</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Ontoereikende informatieverstrekking	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Onvoldoende bereikbaarheid	<b>2</b>	<b>2</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Onheuse bejegening	<b>2</b>	<b>2</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Andere	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

### Inhoud van de klachten 2011 – Agentschap Jongerenwelzijn WVG

Inhoudelijke Categorieën	TOTAAL	Afdeling Preventie- en Verwijzers- beleid	Afdeling Gemeenschaps- instellingen	Afdeling Voorzieningen- beleid	Afdeling Algemene diensten	Diensten van de Administrateur- generaal
		<b>TOTAAL AANTAL KLACHTEN</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	n.v.t.
-Niet-ontvankelijke klachten	<b>2</b>	<b>2</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-(Deels) Gegronde klachten	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	n.v.t.	<b>1</b>	n.v.t.
-Niet-Gegronde klachten	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Nog niet afgehandelde klachten	<b>3</b>	<b>3</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-(Deels)Opgeloste klachten	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	n.v.t.	<b>1</b>	n.v.t.
-Niet opgeloste klachten	<b>3</b>	<b>3</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<b>Vlaamse Ombudsnormen</b>						
<b>Totaal (deels) Gegronde klachten</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	n.v.t.	<b>1</b>	n.v.t.
-Goede uitvoeringspraktijk	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	n.v.t.	<b>1</b>	n.v.t.
-Actieve dienstverlening	<b>3</b>	<b>3</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet in overeenstemming met het recht	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Doeltreffende informatieverstrekking	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Voldoende motivering	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Deugdelijke correspondentie	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.





### Inhoud van de klachten 2011 – Vlaamse ZorgKas

Inhoudelijke Categorieën	TOTAAL	Eerste Lijnklachten					Interne Tweede Lijnklachten	Door- verwijzingen  Geen bevoegdheid VI-Zorgkas
		Europa- problematiek	Interne Werking Zorgkas	Dubbele Aansluiting	Lidmaat- schap	Admini- stratieve Geldboete		
<b>TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	n.v.t.	n.v.t.
-Gegronde klachten	2	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Gegronde klachten	1	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Gegronde klachten	6	1	1	1	1	2	n.v.t.	n.v.t.
-Opgeloste klachten	3	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Opgeloste klachten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Opgeloste klachten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<b>Vlaamse Ombudsnormen</b>								
<b>Totaal aantal (deels) Gegronde klachten</b>	<b>3</b>	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-correctie beslissing	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.
-Te lange behandeltermijn	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Ontoereikende informatie- verstrekking	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Onvoldoende bereikbaarheid	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Onheuse bejegening	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Andere: Fout in de administratieve verwerking	2	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

(Aangeklaagde maar Niet-geschonden Ombudsnormen: zijn hier niet opgenomen)

### Inhoud van de klachten 2011 – Agentschap Zorginspectie WVG

Inhoudelijke Categorieën	Totaal	Eerste Lijnklachten		Eerste Lijn: Personeels- klachten	'Interne' Tweede Lijnklachten	Door- verwijzingen
		Inspecties Kinderopvang	Inspecties Gezondheidszorg			
<b>TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Geen bevoegdheid Zorginspectie	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-ontvankelijke klachten	0	0	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Gegronde klachten	0	0	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Gegronde klachten	2	1	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Gegronde klachten	17	16	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-(deels) Opgeloste klachten	0	0	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Opgeloste klachten	2	1	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<b>Gegrontheid per Vlaamse Ombudsnorm</b>						
-Correcte bejegening	1	1 Deels gegrond	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Actieve dienstverlening	1	0	1 Deels gegrond	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

- 17 klachten over **inspecties in de kinderopvang**, waarvan 16 klachten ongegrond en 1 klacht deels gegrond. De deels gegronde klacht heeft betrekking op de ombudsnorm 'correcte bejegening'.
- 2 klachten over **inspecties in de gezondheidszorg**, waarvan 1 klacht ongegrond en 1 klacht deels gegrond. De deels gegronde klacht heeft betrekking op de ombudsnorm 'actieve dienstverlening'.

## Inhoud van de klachten 2011 – Agentschap 'Kind en Gezin'

Inhoudelijke Categorieën	TOTAAL	Eerste Lijnklachten			Interne Tweede Lijnklachten	Door- verwijzingen
		Administratieve Diensten en Beleidsdiensten van 'Kind en Gezin'	Preventieve Gezins- Ondersteuning van 'Kind en Gezin'	Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie		Geen bevoegdheid Vlaams Zorgfonds
<b>TOTAAL: Geen bevoegdheid 'Kind en Gezin'</b>	<b>30</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	<b>30</b>
<b>TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN</b>	<b>288 + 1.219</b>	<b>176</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>+ 1.219</b>	n.v.t.
-Gegronde klachten	<b>116</b>				n.v.t.	n.v.t.
-Deels Gegronde klachten	<b>(-1) (a)</b>	<b>72</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Gegronde klachten	<b>56</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.
<b>(sommige cijfers zijn anders aangeleverd: zie infra onderstaande tabellen)</b>						
-Opgeloste klachten	<b>57</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Opgeloste klachten	<b>18</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Opgeloste klachten	<b>6</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.
<b>Vlaamse ombudsnormen</b>						
<b>Totaal aantal (deels) Gegronde klachten</b>	<b>116 (b)</b>	<b>72</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	n.v.t.	n.v.t.
<b>(sommige cijfers zijn anders aangeleverd: zie infra onderstaande tabellen)</b>						
-Niet-correctie beslissing	<b>129</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.
-Te lange behandeltermijn	<b>36</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.
-Ontoereikende informatie- verstrekking	<b>32</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.
-Onvoldoende bereikbaarheid	<b>3</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.
-Onheuse bejegening	<b>41</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.
-Andere	<b>76</b>	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	n.v.t.	n.v.t.

(a) **(deels) Gegronde klachten:** in een ander deel van de aangeleverde bijdrage met deeltcijfers voor Inhoudelijke Categorieën bereiken we hiervoor 115 klachten. Voor in totaal 81 klachtendossiers van de 116 (deels) Gegronde klachtendossiers wordt de mate van oplossing meegedeeld.

**Eindbevinding** Klachtendienst 'Kind en Gezin' voor **172 klachtendossiers** [= 288 Ontvankelijke – 116 (deels) Gegronde]:

(56) Ongegronde klachten – (50) Betwiste klachten – (31) Nog lopende klachten – (16) Opvolging buiten de Klachtendienst -

(12) Stopgezette klachten – (6) Terechte opmerkingen – (1) Opvolging klacht door uitbestede voorziening 'NV Intrum' (incassobureau).

(b) (deels) Gegronde klachten : 115 of 116: verschil van een eenheid tussen de tabel hiervoor en hierna.

Ontvankelijke Eerstelijnsklachten: Eigen dienstverlening over het agentschap 'Kind en Gezin'	Aantal Ontvankelijke klachten	Aantal (deels) Gegronde klachten
<b>Regionale preventieve gezinsondersteuning</b>	<b>108</b>	<b>40</b>
<b>Administratieve Diensten en Beleidsdiensten van 'Kind en Gezin'</b>	<b>176</b>	<b>72</b>
-Kinderopvang (centraal of provinciaal)	62	16
-Communicatie, 'Kind en Gezin'-lijn (= Info-lijn)	47	29
-Klachtendienst	15	3
-Preventieve gezinsondersteuning (centraal of provinciaal)	7	2
-Openbaarheid van bestuur van 'Kind en Gezin'	3	3
-ICT, technische kant van de internetsite	8	4
-InkomensGerelateerde Kinderopvang (IKG)	34	15
<b>Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie (VCA)</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Totaal</b>	<b>288</b>	<b>115</b>

**Gegronde en deels gegronde klachten:** de kwalificatie *deels gegronde* wordt verleend, indien na onderzoek blijkt dat één van de verschillende klacht-items (met een maximum aan vier per klacht) gegronde wordt bevonden. De kwalificatie *gegronde* wordt gegeven indien de klachtinhoud na onderzoek wordt bevestigd.

<b>Vlaamse Ombudsnormen</b>		
<b>Diensten van het agentschap 'Kind en Gezin'</b> <b>Aantal keren dat een ombudsnorm werd gescoord bij de Ontvankelijke klachten en bij de (deels) Gegronde klachten</b>	<b>Ombudsnormen bij ontvankelijke klachten (N=176)</b>	<b>Aantal (deels) gegrond (N=72)</b>
1) Niet akkoord met inhoud dienstverlening, prestatie of beslissing	129	46
2) Afspraak niet nakomen	59	24
3) Voelt zich onheus behandeld, onvriendelijk	41	21
4) Te lang moeten wachten	36	24
5) Ontoereikende informatieverstrekking	32	10
6) Infrastructuur	9	1
7) Niet discreet	5	n.v.t.
8) Onvoldoende bereikbaar	3	2
9) Beleid	2	2
10) Andere	1	n.v.t.
<b>Totaal</b>	<b>317</b>	<b>130</b>

<b>Eerstelijnsklachten over Eigen Dienstverlening van het agentschap 'Kind en Gezin'</b> <b>Eindbevinding bij de Ontvankelijke Klachten</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
1) Gegrond of deels gegrond	116	40,3
2) Ongegrond	56	19,4
3) Klacht blijft betwist	50	17,4
4) Nog niet afgewerkt op het moment van de registratie	31	10,8
5) Opvolging door andere dienst binnen K&G/IVA inspectie/voorziening	16	5,5
6) Klacht stopgezet (*)	12	4,2
7) Terechte opmerking	6	2,1
8) Opvolging door uitbestede voorziening ('NV Intrum', incassobureau)	1	0,3
<b>Totaal</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>

(\*): bijvoorbeeld omdat de klager daarom verzocht of omdat er geen bijkomende informatie werd gegeven of omdat het voorwerp van de klacht wegviel(het probleem ondertussen vanzelf was opgelost of door toedoen van de klachtendienst werd opgelost).

<b>Ontvankelijke 'Interne' Tweede Lijnklachten bij het agentschap 'Kind en Gezin'</b>		
<b>Inhoudelijke Categorieën</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
-Kinderopvangvoorziening	1.037	84,5
-Consultatiebureau (CB)	164	14,2
-Adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Voorbereidingscentrum	4	0,7
-Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning	13	0,5
-Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	1	0,1
<b>Totaal</b>	<b>1.219</b>	<b>100</b>

In 2011 behandelde de Klachtendienst 164 ontvankelijke klachten over de ConsultatieBureaus (CB) voor het jonge kind en de prenatale consultatiebureaus.

Het gaat om 143 klachten over een consultatiebureau-arts, 12 klachten over een andere medewerker in dienst van het organiserend bestuur en 9 klachten over een aspect van de werking van een consultatiebureau dat onder de verantwoordelijkheid van het organiserend bestuur valt.

Klachten over consultatiebureau-artsen gaan voornamelijk over het medische handelen en over de omgang van de CB-artsen met de ouders. Het valt op dat over de communicatie van CB-artsen het meest wordt geklaagd. Ouders verwachten in de omgang met de CB-artsen dat ze als een volwaardige gesprekspartner worden gezien.

## Inhoud van de klachten 2011 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Inhoudelijke Categorieën	TOTAAL	Eerste Lijnklachten					Interne Tweede Lijn	Doorver- wijzingen
		Inschrijving / Aanvraag	Hulp- middelen	Communi- catie	Centrale Registratie Zorgvragen	PAB / PGB	Voorzieningen / Diensten	Geen bevoegd- heid VAPH
<b>TOTAAL: Geen bevoegdheid VAPH</b>	<b>18</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	<b>18</b>
<b>TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	n.v.t.
-Gegronde klachten	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	n.v.t.
-Deels Gegronde klachten	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	<b>1</b>	n.v.t.
-Niet-Gegronde klachten	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	n.v.t.	<b>2</b>	<b>1</b>	n.v.t.
-Opgeloste klachten	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	n.v.t.	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.
-Deels Opgeloste klachten	<b>4</b>	<b>1</b>	n.v.t.	<b>1</b>	n.v.t.	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.
-Niet-Opgeloste klachten	<b>7</b>	n.v.t.	n.v.t.	<b>1</b>	<b>4</b>	n.v.t.	<b>2</b>	n.v.t.
<b>Vlaamse Ombudsnormen</b>								
<b>Totaal aantal Gegronde klachten</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	n.v.t.
-Niet-correctie beslissing	<b>9</b>	n.v.t.	<b>3</b>	n.v.t.	<b>3</b>	n.v.t.	<b>3</b>	n.v.t.
-Te lange behandeltermijn	<b>3</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	<b>1</b>	<b>2</b>	n.v.t.	n.v.t.
-Ontoereikende informatie- verstrekking	<b>5</b>	<b>2</b>	n.v.t.	<b>2</b>	n.v.t.	n.v.t.	<b>1</b>	n.v.t.
-Onvoldoende bereikbaarheid	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Onheuse bejegening	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Andere	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

**PAB = Persoonlijk AssistentieBudget** is een budget dat het VAPH aan de gebruiker toekent om de assistentie thuis, op school of op het werk te organiseren en te financieren. Vandaar dat de gebruiker (of de wettelijke vertegenwoordiger) in dat geval budgethouder genoemd wordt. Met het PAB werft de gebruiker assistenten aan, en wordt dus werkgever.

**PGB = PersoonsGebonden Budget** is een budget dat het VAPH aan de gebruiker persoonlijk toekent om gedeeltelijk of volledig de persoonlijke ondersteuning te organiseren en te financieren. De gebruiker heeft daarbij een grote keuzevrijheid en kan zelf beslissen welke ondersteuning hij/zij waar en wanneer inkoop. Zo kunt de gebruiker een beroep doen op zowel persoonlijke assistenten als op al dan niet door het VAPH erkende diensten en voorzieningen. PGB's werden voorlopig enkel toegekend in het kader van een experiment. Er worden met andere woorden momenteel geen nieuwe PGB's toegekend.

### Agentschap VAPH: Mate van oplossing van klachten

Het aantal opgeloste klachten (vanuit het standpunt van de klager) is 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'.

De mate van oplossing heeft alleen betrekking op de Gegronde klachten (niet op de deels Gegronde klachten).

## Inhoud van de klachten 2011 – Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum GEEL

Inhoudelijke Categorieën	Totaal	Eerste Lijnklachten	Eerste Lijn: Personeels- klachten	'Interne' Tweede Lijnklachten	Door- verwijzingen
<b>TOTAAL AANTAL KLACHTEN</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Geen bevoegdheid OPZC Geel	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-ontvankelijke klachten	<b>0</b>	<b>0</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Gegronde klachten	<b>69</b>	<b>69</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Gegronde klachten	<b>1</b>	<b>1</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Gegronde klachten	<b>19</b>	<b>19</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Opgeloste klachten	<b>89</b>	<b>89</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Opgeloste klachten	<b>0</b>	<b>0</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Opgeloste klachten	<b>0</b>	<b>0</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<b>Vlaamse Ombudsnormen</b>					
-Ontoereikende informatieverstrekking	<b>81</b>	<b>81</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Onheuse bejegening	<b>2</b>	<b>2</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Andere	<b>6</b>	<b>6</b>	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

### 'Elke klacht in de Psychiatrie wordt aangehoord'

Vooreerst wil de Ombudsvrouw meedelen dat het OPZC Geel niet-ontvankelijke klachten als dusdanig niet registreert. **Elke klacht wordt aangehoord in de Psychiatrie.** Als een patiënt een klacht heeft, zelfs gerelateerd aan zijn ziektebeeld, dan krijgt hij een persoonlijk gesprek. In dit gesprek kunnen we toch hem/haar enerzijds te kennen geven dat we hem/haar au sérieux nemen; anderzijds kunnen we de gestelde vraag verhelderen en naar de juiste dienst/instantie/persoon doorverwijzen zodanig dat hij/zij toch een oplossing krijgt voor het geuite ongenoegen.

### Gegronde/deels Niet-gegronde klachten

Die klachten situeren zich vaak bij patiënten die op een gesloten dienst verblijven. Omwille van een **gedwongen opname** verblijven ze op een gesloten afdeling, waarmee ze vaak niet akkoord gaan. Ze uiten over die opname een klacht, maar als een neutrale persoon nog eens de context van het wettelijk kader van dergelijke opname verduidelijkt (ondanks dat de zorgverstrekkers dit ook al gedaan hebben), creëert men toch een aanvaarding en een tevredenheid bij die patiënten.

### Opgeloste klachten

De oplossing van klachten omvat enerzijds oplossingen waarbij het gevraagde van patiënten of hun familie positief kan worden ingewilligd, en anderzijds oplossingen waarbij het gevraagde niet direct kan worden ingewilligd maar door het geven van verhelderende informatie, door bijzondere aandacht te geven aan hun vraag, of door het situeren van hun vraag in een context, patiënten een hoge mate van tevredenheid ervaren.

Van de laatste groep van klachten zijn bijvoorbeeld **bouwkundige/architecturale klachten**: de zonnewering is niet goed uitgebalanceerd, de fietsenstalling is onvoldoende, de parkingverlichting ... Deze signalen worden aan de directie overgemaakt. Vaak is er dan een aanpassing van een begrotingspost nodig waardoor het gemelde probleem niet binnen de 45 dagen kan worden opgelost. Telkens wordt er wel feedback gegeven aan de verzoekers hoe de directie het gemelde probleem zal proberen op te lossen.

Verder is er de steeds weerkerende klacht over de **keuze van de arts**. Het openbaar psychiatrisch zorgcentrum Geel heeft verschillende leefeenheden met elk hun eigen specialisme, waar men als dusdanig niet kan kiezen voor een bepaalde arts. De arts die verbonden is aan de leefeenheid is de verantwoordelijke arts. Dit probleem is op zich niet oplosbaar, alhoewel met een goed gesprek en een eerste contact met de arts krijgen deze vragen van patiënten telkens een oplossing.

Nog een voorbeeld waarbij patiënten of hun familie uiteindelijk wel akkoord gaan met het voorgestelde traject door het Zorgcentrum betreft sommige psychiatrische patiënten die jarenlang in het Zorgcentrum verblijven, inmiddels ouder geworden zijn, niet meer in een pleeggezin kunnen verpleegd worden, waar de **ouderdoms-problematiek** de primaire zorg wordt in plaats van de psychiatrische zorg, en daarom naar een verblijf in een rusthuis moeten overstappen. Dit is een algemene beleidskeuze van het Zorgcentrum. Familie of pleegfamilies hebben soms moeite met dit voorgestelde traject en worden hierbij zorgvuldig begeleid door de Ombudsdienst van het Zorgcentrum. Door informatie te geven, door het *'proces naar een rusthuis'* goed te begeleiden, en ze daarin inspraak in geven, ervaren patiënten wel een (hoge) tevredenheid.

## Inhoud van de klachten 2011 – Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum REKEM

Inhoudelijke Categorieën	TOTAAL	Eerste Lijnklachten Klachtenbehandelaar OPZC			Eerste Lijnklachten Ombudsdienst OPZC	Interne Tweede Lijnklachten	Doorver- wijzingen
		Patiënten- Behandeling	Facturatie	Goederen- beheer Patiënten	Patiënten- Behandeling		
TOTAAL Doorverwijzingen: Geen bevoegdheid OPZC Rekem	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1 (*)
<b>TOTAAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN</b>	<b>7 + 154</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>154</b>	n.v.t.	n.v.t.
-Gegronde klachten	3	n.v.t.	3	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Gegronde klachten	3	2	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Gegronde klachten	1	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Opgeloste klachten	6	2	3	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Deels Opgeloste klachten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Niet-Opgeloste klachten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<b>Mate van Tevredenheid patiënten met het Resultaat van de klachtenbehandeling</b>							
-Gehele tevredenheid patiënt	99	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99	n.v.t.	n.v.t.
-Gedeeltelijke tevredenheid patiënt	15	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	15	n.v.t.	n.v.t.
-Ontevredenheid patiënt	20	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	20	n.v.t.	n.v.t.
-Geen feedback patiënt	20	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	20	n.v.t.	n.v.t.
<b>Vlaamse Ombudsnormen</b> (voor <u>alle</u> Eerstelijnsklachten behandeld door de klachtenbehandelaar OPZC)							
-Correcte bejegening	3	3	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
-Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4	n.v.t.	3	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<b>Patiëntenrechten</b> (cf. Wet 22/08/2002 betreffende de Rechten van de patiënt) (voor <u>alle</u> Eerstelijnsklachten-aanmeldingen behandeld door de interne Ombudsdienst)							
-Kwaliteitsvolle dienstverlening	120	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	120	n.v.t.	n.v.t.
-Vrije keuze van beroepsbeoefenaar	2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.
-Informatie	8	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8	n.v.t.	n.v.t.
-Geïnformeerde toestemming	11	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	11	n.v.t.	n.v.t.
-Inzage patiëntendossier	2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.
-Bescherming persoonlijke levenssfeer	7	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	7	n.v.t.	n.v.t.
-Klachtenbemiddeling	2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.
-Pijnbestrijding	2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2	n.v.t.	n.v.t.

(\*) **Ombudsdienst OPZC Rekem:** betreft één klacht, doorverwezen voor behandeling naar de Ombudsdienst van een Algemeen Ziekenhuis.

## 6. Klachtenbeeld 2011 – beleidsdomein WVG

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

### Klachtenbeeld 2011 – Departement WVG + VIPA

In klachtenonderzoek worden klachten minimaal getoetst aan de schending van de Vlaamse ombudsnormen. Het onderstaand klachtenbeeld over de eigen dienstverlening centreert zich voornamelijk rond schendingen van die ombudsnormen. In dit klachtenbeeld onderscheiden we:

- de **Eerste Lijnklachten** van externe klanten over de eigen dienstverlening (Departement + VIPA);
- de **Personeelsklachten** van externe/interne klanten over de eigen dienstverlening van de MOD's (d.i. Management Ondersteunende Diensten) die werkzaam zijn voor het Ministerie WVG.

Deels buiten het kader van de Vlaamse Ombudsnormen volgt daarna een korte schets van de:

- ‘Interne’ tweede lijnklachten waarvoor de betrokken (welzijns)voorzieningen als Eerste Lijn bevoegd zijn; de interne tweede lijnklachtenbehandeling gebeurt (daarna) door de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG (met toepassing van de Vlaamse ombudsnormen).
- Doorverwijzingsklachten waarvoor het Departement WVG niet bevoegd is en die doorverwezen worden naar de bevoegde instanties.

#### Eerste Lijnklachten

Net zoals in de vorige werkjaren hebben het Departement WVG en het VIPA in 2011 weinig klachten over hun **eigen dienstverlening** ontvangen: van **3 externe klanten** in totaal.

##### Ombudsnorm ‘Redelijke behandeltermijn’

Een klacht betreft de weigering van subsidiëring voor een opvoedingsondersteunende activiteit. De afdeling was laattijdig om het registratienummer toe te kennen enerzijds, de voorziening was laattijdig om een te subsidiëren activiteit op korte termijn gepland, te melden, waardoor de subsidie niet kon worden toegekend. De verlate toekenning van het registratienummer had echter geen effect op de melding van de te subsidiëren activiteit. Gezien de specifieke combinatie van aanvraag registratienummer en aankondiging activiteit, was het departement bereid hier eenmalig en per uitzondering de subsidie alsnog toe te kennen.

##### Ombudsnorm ‘Zorgvuldige interne klachtenbehandeling’

Over de overdreven kostprijs van opdrachtdocumenten (bestekken en plans) door een ontwerper in een bouwproject met VIPA-subsidies heeft een verzoeker bij het departement klacht ingediend. Volgens de bovenstaande ombudsnorm moet de verzoeker in contact worden gebracht met een eerstelijns-klachtendienst, wat hier echter niet gebeurd was. De verzoeker diende terug een klacht in die uitvoerig onderzocht werd door het departement. De verzoeker uitte vermoedens dat verschillende betrokkenen in het dossier in de onverschuldigde voordelen uit de verkoop van de opdrachtdocumenten zouden delen. Het klachtenonderzoek toonde echter aan dat die beweringen, wat het VIPA betreft, ongegrond waren. Het aanstellen van een ontwerper in bouwprojecten en het toezicht erop vallen buiten de regelgeving en de bevoegdheid van het VIPA.

Na afhandeling van deze klacht, diende de verzoeker een klacht in m.b.t. de toepassing van de wetgeving op de overheidsopdrachten over een ander bouwproject met VIPA-subsidies. Hierover vond een onderhoud met de verzoeker plaats, onder leiding van de Vlaamse ombudsdienst die verder het onderzoek voert. De verzoeker heeft tijdens dit onderhoud zijn verontschuldigen aan het VIPA aangeboden. De verzoeker liet tevens horen dat het VIPA de eerste dienst is die op zijn schrijven gereageerd heeft.

#### Eerste Lijnklachten: Personeelsklachten

Het Departement WVG behandelt naast klachten van interne klanten (d.i. de personeelsleden waarmee een arbeidsrelatie bestaat), ook klachten van externe klanten zoals ex-personeelsleden, hun partners, ... over de dienstverlening van de MOD's (d.i. Management Ondersteunende Diensten). De klachten in dit rapport betreffen uitsluitend de MOD WVG-afdeling Personeel.

##### Ombudsnormen ‘Afdoende motivering’ en ‘Correcte bejegening’

Een ex-partner van een personeelslid uit dienst vroeg de loonfiche op bij de MOD WVG-afdeling Personeel, en voelde zich niet correct behandeld bij de afhandeling van de vraag. De dossierbehandelaar liet initieel na de verzoeker te informeren waarom aan de verzoeker de loonfiche geweigerd werd. In het klachtenonderzoek werd dit verduidelijkt en rechtgezet aan de verzoeker.



### Ombudsnormen 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'

Een interne klant was niet tevreden over een terugvordering van een verkeerdelijk uitbetaalde toelage en de gevoerde communicatie over welke categorieën van personeelsleden op de toelage recht hebben. In de klachtenbehandeling werden aan de verzoeker de nodige verduidelijkingen meegedeeld. De terugvordering was wel in overeenstemming met de bepalingen van het personeelsstatuut.

### 'Interne' Tweede Lijnklachten

Ontvangen klachten in het Departement WVG over de dienstverlening van erkende en/of gesubsidieerde (welzijns)voorzieningen door het departement, worden eerst voor behandeling naar de aangeklaagde voorziening doorgestuurd. Over hun interne klachtenbehandeling rapporteren de voorzieningen niet aan het Departement WVG, waardoor dit buiten de scope valt van dit rapport.

Een verzoeker is verontwaardigd over onterechte beweringen en de te herkenbare manier waarop de situatie van het gezin van verzoeker in beeld wordt gebracht in een nieuwsbrief van een erkende vrijwilligersvereniging. Door afwezigheid van contactgegevens is een antwoord aan de verzoeker niet mogelijk.

Verzoekers zijn zeer ongelukkig over de weigering van informatie en van contactmogelijkheid met een familielid vanwege een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) waar dit familielid verblijft. De klacht is voor behandeling op de Eerste Lijn doorverwezen naar het betrokken CAW.

Twee gedetineerden klagen over de afwezigheid van hulpverlening vanwege het justitieel welzijnswerk van Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) in de gevangenis. De ene klacht is voor behandeling op de Eerste Lijn doorverwezen naar het betrokken CAW. Aan de andere gedetineerde-geïnterneerde is per brief via zijn advocaat uitgelegd dat eerst psychiatrische verzorging van de verzoeker aangewezen is, vooraleer hulpverlening van justitieel welzijnswerk nuttig kan worden verstrekt.

### Doorverwijzing van klachten

Conform de bepalingen van de Omzendbrief 2005 bij het Vlaams Klachtendecreet, verwijst het Departement WVG klachten door over dienstverlening die **buiten de bevoegdheid** vallen van het Departement WVG en het VIPA. Het gaat hier over **8 klachten**. De klachten gaan over de volgende onderwerpen:

Een familielid van een overleden patiënt in een ziekenhuis klaagt over verpleegkundige tekortkomingen, onjuiste behandeling en onprofessionele communicatie met de familie vanwege het ziekenhuis. De klacht is doorgestuurd naar het agentschap Zorg en Gezondheid van het beleidsdomein WVG die de klacht behandelt heeft. Om te helpen bij het rouwproces heeft het Departement WVG de verzoeker en familie doorverwezen naar de hulpverlening van een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk.

Een hoteluitbater is niet te spreken over een plaatselijke huisvuilophaaldienst die bij telefonische oproeping het hotelhuisvuil niet binnen het afgesproken tijdsbestek ophaalt. De verzoeker is doorverwezen naar de bevoegde gemeentelijke diensten.

Een antwoordtermijn van meer dan vijf werkdagen vanwege de verzekeraar rechtsbijstand aan de vader van een verkeersslachtoffer is volgens de verzoeker te lang. De verzoeker had zijn klachten-e-mail gelijktijdig gericht aan de federale Ombudsman van de verzekeringen die bevoegd is om hem verder te helpen, zodat geen verdere doorverwijzing van de klacht meer nodig was, zoals aan de verzoeker werd meegedeeld.

Een verzoeker klaagt over de bureaucratische communicatie vanwege een mutualiteit in een uitnodigingsbrief voor een geneeskundig onderzoek van een familielid, en over de afwezigheid van tussenkomst voor transportkosten vanwege de mutualiteit. De verzoeker is doorverwezen naar de eerste lijnklachtenbehandeling van de regionale dienst van de mutualiteit en naar de tweede lijnklachtenbehandeling van de nationale dienst van die mutualiteit.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontvangt het Departement WVG een klacht van een OCMW dat dringende, aangepaste opvang zoekt voor een verlengde minderjarige met een mentale beperking en gedragsproblemen die zonder opvang dreigt te komen staan. Het dossier is voor behandeling naar het Vlaams Fonds voor Personen met een Handicap doorgestuurd.

In een anonieme klacht vraagt een verzoeker een onderzoek van het Departement WVG op twee locaties van een leraar bij een vzw aangaande diens gebruik van hallucinerende middelen en contacten, beide in de privésfeer. Door afwezigheid van contactgegevens is een antwoord aan of een doorverwijzing van de verzoeker niet mogelijk.

Een advocaat van een verzoeker stelt veel vraagtekens bij de inhoud en de teneur van een verslag van een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) over de geschiktheid van kandidaat-adoptieouders in het kader van de interlandelijke adoptie. Voor de coördinatie van de klachtenbehandeling met het betrokken CAW is de klacht doorverwezen naar het agentschap 'Kind en Gezin' van het beleidsdomein WVG.



Een gedetineerde-geïnterneerde klaagt over het ontzeggen van hulpverlening en van contacten in een gevangenis die het gevolg is van een beslissing van de gevangenisdirectie. De verschillende klachtenbrieven zijn voor behandeling doorgestuurd naar de Federale Ombudsman die in deze bevoegd is.

## Klachtenbeeld 2011 – Kabinet WVG

Klachten die bestemd zijn voor het departement of andere agentschappen WVG worden doorverwezen naar de betrokken diensten.

Voor het kabinet WVG betreft het meestal klachten over het laattijdig ontvangen van een antwoord op een gesteld probleem via diverse kanalen. Zo worden vragen voorgelegd via brief, mail, telefoon.

In sommige gevallen ging het om burgers die vonden dat ze te lang moesten wachten op een antwoord vanwege de diensten van het kabinet WVG.

Betrokken verzoekers kregen intussen niet enkel een antwoord op de door hun gestelde vraag, zij kregen tevens een telefoon vanwege het kabinet ter verduidelijking van het eerder doorgezonden antwoord.

## Klachtenbeeld 2011 – Agentschap Jongerenwelzijn WVG

### 'Conciliërende' klachtenbehandeling

Klachten die kunnen opgelost worden door het organiseren van een **bemiddelingsgesprek** tussen de melder, de beklaagde en diens directe leidinggevende (i.c. consultant met zijn teamverantwoordelijke en/of regioverantwoordelijke; begeleider met zijn hoofdbegeleider en/of campusverantwoordelijke en/of directeur) worden ondergebracht in de categorie 'conciliërende klachtenbehandeling'. Tot en met november 2011 heeft JO-lijn 18 meldingen zo geïnterpreteerd.

### Meldingen

Veel ongenoegen werd ook direct opgelost door bemiddeling (42 meldingen) of advies (191 meldingen).

Naast het klachtendecreet heeft JO-lijn 4 klachten ontvangen over erkende private voorzieningen.

De overige meldingen waren geen uiting van een bepaald ongenoegen, maar situeren zich in de informatieverstrekking en in (verduidelijking over) de hulpverlening.

### Het agentschap Jongerenwelzijn

Het agentschap Jongerenwelzijn bestaat uit vijf entiteiten: vier afdelingen en één dienst.

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

De **afdeling Gemeenschapsinstellingen** (afgekort: **GI**) 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 gesloten federaal centrum De Grubbe (te Everberg).

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

De **afdeling Algemene Diensten** 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 afdeling Algemene Diensten

De diensten van de administrateur-generaal hebben tot november 2011 **geen klacht** ontvangen. Eén klacht handelde over de werking van de Algemene Diensten, i.c. over de **kinderbijslag**.

### Afdeling Gemeenschapsinstellingen

JO-lijn heeft tot november 2011 **vijf klachten** ontvangen over de gemeenschapsinstellingen. Vier waren ongegrond en één deels gegrond.

### Afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid

De afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid heeft in 2011 **40 klachten** ontvangen, daarvan waren er 26 ongegrond, 3 deels gegrond en zes gegrond. Twee klachten waren onontvankelijk.

Het groter aantal klachten (in 2010 waren er 23 klachten over de afdeling preventie- en verwijzersbeleid) kan deels toegeschreven worden aan de media-aandacht rond onregelmatigheden in **pleegplaatsingen**. Deze berichtgeving in het voorjaar 2011 heeft een toevloed van klachten rond verwijzers en de pleegplaatsing tot gevolg gehad. Vele van deze klachten bevonden zich rond de ombudsnorm onheuse bejegening, maar bleken ongegrond.

Bij de gegronde klachten merkt JO-lijn op dat de **ombudsnorm 'actieve dienstverlening'** drie maal werd aangeklikt. De klachten handelen steeds over andere onderwerpen, maar zij hebben het gebrek aan pro-activiteit van de consulent gemeen. De klachten zijn telkenmale situaties met een **hele specifieke hulpverleningscontext**. Daarbij formuleren de melders verwachtingen die vanuit hun perspectief kunnen begrepen worden maar waaraan de consulent zelf niet dacht. Een voorbeeld hiervan is het volgende: wanneer een jongere op een wachtlijst van een private voorziening wordt geplaatst, wordt (vanuit de regelgeving) niet verwacht dat deze wordt gecontacteerd door de verwijzers tenzij er natuurlijk ergens plaats is. Het is natuurlijk wel te begrijpen dat de melder verwacht dat hij gecontacteerd wordt door de consulent in tussentijd.

## Klachtenbeeld 2011 – Agentschap Zorg en Gezondheid

Bespreking van enkele ontvangen klachten:

- 1) De klacht betreffende de toelaatbaarheid van bepaalde voorwaarden bij de **selectie van academieleden** (van de Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België) vormde de aanleiding om de grondslagen van de bestaande regels opnieuw te onderzoeken. De selectiecriteria (in casu: de maximumleeftijd) werden opnieuw grondig getoetst aan het gelijkheidsbeginsel en de conclusie is dat het een toelaatbare differentiatie betrof.
- 2) Klacht (d.i. een **'interne' tweede lijnklacht**) met betrekking tot de gebruikersbijdrage **gezinszorg**: Deze gegronde klacht werd opgelost door de betrokken dienst voor gezinszorg te contacteren en door gezamenlijk overleg. De dienst voor gezinszorg heeft betrokkene rechtstreeks gecontacteerd over de aanpassing van de berekening van de gebruikersbijdrage. Aan de betrokkene werd door de afdeling Preventie, Eerstelijnszorg en Thuiszorg (van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid) de regelgeving i.v.m. de berekening van de bijdrage gezinszorg bezorgd en een handleiding met de wijze waarop de gebruikersbijdrage berekend wordt.
- 3) Een mevrouw diende klacht in bij de **mammografische eenheid** waar ze een screeningsonderzoek liet uitvoeren omdat later bleek dat ze een vals negatief resultaat had ontvangen (d.i. een **'interne' tweede lijnklacht**). Bovendien merkte ze op dat deze mammografische eenheid gebruikt maakt van verouderde apparatuur. Na bemiddeling van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en het betrokken centrum voor borstkankeropsporing kreeg deze mevrouw voldoende informatie over de voor- en nadelen van het screeningsonderzoek. De klacht over de verouderde apparatuur kon weerlegd worden na analyse van de fysisch-technische testen van het toestel.
- 4) Een mevrouw diende een klacht in wegens onvriendelijke behandeling in een **mammografische eenheid** (d.i. een **'interne' tweede lijnklacht**). Na deze klacht werden er gesprekken gevoerd met het personeel van deze dienst. Mevrouw kreeg ook de kans om met het diensthoofd in gesprek te gaan. Zij is tot nu toe hier niet op ingegaan.
- 5) Een burger had problemen met het feit dat zij een uitnodigingsbrief kreeg van een niet-katholieke instelling. Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid heeft de burger geïnformeerd over het beleid en de organisatie van het **bevolkingsonderzoek** dat door een gesubsidieerde voorziening op het getouw werd gezet (d.i. een **'interne' tweede lijnklacht**). Deze klacht was niet gegrond.
- 6) Een dossierbehandelaar wordt beschuldigd van partijdigheid en gebrek aan integriteit bij een weigering van een aanpassing van een voorafgaande vergunning van een **serviceflatgebouw**. De klacht was deels gegrond omdat, ten gevolge van de complexiteit van het dossier, de regelgeving mogelijks foutief werd toegepast.

## Klachtenbeeld 2011 – Vlaams ZorgFonds

Negen van de dertien ontvankelijke klachten zijn klachten rond de **administratieve geldboete** die opgelegd wordt door het Vlaams Zorgfonds.

Deze negen klachten zijn ingediend naar aanleiding van het opvragen van een 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 bezwaarmeden komt hierna nog in aanmerking om het dossier recht te zetten.

#### Vier klachten over deze dossiers bij de gerechtsdeurwaarder zijn gegrond.

In het eerste dossier werd de procedure bij de gerechtsdeurwaarder niet opgeschort, nadat een vraag tot rechtzetting ingediend werd bij het Vlaams Zorgfonds. De kosten van de deurwaarder die gemaakt zijn na het indienen van de vraag tot rechtzetting zijn bijgevolg ten laste van het Vlaams Zorgfonds.

In het tweede dossier betaalde de betrokkene het volledige saldo aan de deurwaarder, maar ging de deurwaarder enkele dagen later toch over tot het beslag. De kosten van het beslag zijn dan ook onterecht gemaakt, en vallen ten laste van de deurwaarder.

De derde klacht betrof het inschakelen van de gerechtsdeurwaarder, hoewel de betrokkene enkele dagen voordien het openstaande saldo volledig betaald had aan het Vlaams Zorgfonds. De deurwaarderskosten zijn in dit geval volledig ten laste van het Zorgfonds.

De vierde klacht had betrekking op een geldboete die de betrokkene opgelopen had, hoewel haar aansluiting bij de Vlaamse zorgverzekering nog in onderzoek was bij het Vlaams Zorgfonds. De geldboete was dus onterecht en werd naar aanleiding van deze klacht kwijtgescholden.

De overige vijf klachten zijn zonder grond. De argumenten die aangehaald worden in deze klachten, kunnen niet in aanmerking genomen worden om de geldboete, eventueel verschuldigde bijdragen of deurwaarderskosten kwijt te schelden.

De overige ontvankelijke klachten betreffen meer specifieke problemen waarmee de betrokkenen geconfronteerd werden.

Twee klachten zijn ingediend naar aanleiding van een **ongegrond bezwaar tegen de negatieve beslissing** van de Vlaamse Zorgkas. Eén klacht is gegrond en deels opgelost.

De twee overige ontvankelijke klachten hebben betrekking op de **aansluiting bij de Vlaamse zorgverzekering**, en de **betaling van de jaarlijkse ledenbijdrage**. Eén van deze twee klachten is gegrond en inmiddels opgelost.

### Klachtenbeeld 2011 – Vlaamse ZorgKas

De Vlaamse Zorgkas ontving dit jaar 9 klachten die alle ontvankelijk zijn. Er is een kleine stijging ten opzichte van 2010 (toen 4 klachten en alle ontvankelijk).

Aan het begin van dit jaar is bij de medewerkers van onze dienst extra onder de aandacht gebracht om alle klachten te signaleren aan de klachtenbehandelaar. Deze focus heeft wellicht geresulteerd in een kleine stijging van het aantal klachten dit jaar.

**Het aantal klachten bij de Vlaamse Zorgkas blijft echter zeer laag.** De Vlaamse Zorgkas hecht immers veel belang aan een goede dienstverlening en klantvriendelijke aanpak en hanteert deze waarden in alle onderdelen van haar werking. Dit resulteert over de hele lijn in een merkbare daling van zowel de oproepen als de klachten.

We ontvingen dit jaar een verscheidenheid aan klachten. Een burger klaagde dat zijn vraag tot **vrijstelling** werd afgekeurd. De vrijstelling werd echter afgekeurd omdat de burger geen correct attest binnen de gestelde termijn bezorgde.

Een andere burger beweerde een gevraagde **ledenbijdrage** al te hebben betaald aan een andere zorgkas (vanwege een dubbele aansluiting in het verleden). Bij navraag bij de andere zorgkas bleek dit bedrag al te zijn teruggestort aan de burger.

Drie klachten gingen over de **interne werking van de Vlaamse Zorgkas**. Twee van deze klachten werden veroorzaakt door fouten in de administratieve verwerking en waren (deels)gegrond. Ook klaagde een burger over ontoereikende informatieverstrekking, welke ongegrond was. Deze burger meende recht te hebben op een Franse vertaling van onze brief maar kwam daarvoor niet in aanmerking.

Ook ontvingen we drie klachten van burgers die de **administratieve geldboete** betwisten. Leden die deze ledenbijdragen niet of niet tijdig betaald hebben aan een zorgkas, krijgen een administratieve geldboete. Deze geldboete wordt geïnd door het Vlaams Zorgfonds. Aan twee van deze burgers werd een overzicht bezorgd van de brieven en data waarop deze door de Vlaamse Zorgkas aan hen werden verstuurd. De administratieve geldboete was terecht opgelegd.

Een ander burger betaalde één van de **ledenbijdragen** te laat maar wel vooraleer de boetebrief door het Vlaams Zorgfonds aan de burger werd verzonden. Deze burger kwam in aanmerking voor een kwijtschelding van de administratieve geldboete. Deze klacht is opgelost.

## Klachtenbeeld 2011 – Agentschap Zorginspectie WVG

Bij 17 van de 19 ontvankelijke klachten werd na onderzoek besloten dat de betrokken inspecteur de correcte werkwijze gehanteerd had en de werkinstructies gevolgd had.

Bij de deels gegronde klacht binnen de **sector van de gezondheidszorg** werd besloten dat de ombudsnorm m.b.t. actieve dienstverlening geschonden was.

Bij de deels gegronde klacht binnen de **sector van de kinderopvang** werd besloten dat de ombudsnorm m.b.t. correcte bejegening geschonden was.

## Klachtenbeeld 2011 – Agentschap 'Kind en Gezin'

<b>Agentschap 'Kind en Gezin': Evolutie klachten 2005 - 2011</b> (Totaal aantal klachten / Aantal Ontvankelijke klachten)							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Totaal klachten</b> 'Kind en Gezin'	182	248	239	245	378	384	393
<b>Ontvankelijke klachten</b> 'Kind en Gezin'	100	142	152	147	243	275	288
<b>Totaal klachten</b> <b>Voorziening</b> onder de bevoegdheid van 'Kind en Gezin'	879	1.008	1.016	1.192	1.231	1.348	1.346
<b>Ontvankelijke klachten</b> <b>Voorziening</b> onder de bevoegdheid van 'Kind en Gezin'	728	852	849	1.028	1.076	1.191	1.219

<b>Evolutie 2005 – 2011 Ontvankelijke klachten over Voorzieningen per Sector ('Interne Tweede Lijn)</b> onder de bevoegdheid van 'Kind en Gezin'							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Totaal</b>	<b>728</b>	<b>852</b>	<b>849</b>	<b>1.028</b>	<b>1.076</b>	<b>1.191</b>	<b>1.219</b>
Over een Consultatiebureau	82	96	137	141	183	169	<b>164</b>
Over een Adoptiedienst, dienst maatschappelijk onderzoek, centrum kinderzorg en gezinsondersteuning, een vertrouwenscentrum	17	20	18	34	16	15	<b>18</b>
Over een Kinderopvangvoorziening	629	736	694	853	877	1.007	<b>1.037</b>
<b>Detailcijfers over: Sectoren van Kinderopvangvoorzieningen</b>							
1) Erkende of gesubsidieerde Kinderopvangvoorziening	278	279	251	271	277	250	<b>243</b>
2) Zelfstandig onthaalouder / Kinderdagverblijf	329	407	420	522	526	676	<b>678</b>
3) Enkel gemelde of Niet-gemelde kinderopvang, of Opvang waarvan statuut niet gekend is	22	50	23	60	74	81	<b>116</b>

## Klachtenbeeld 2011 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

### 1. Klachten betreffende inschrijving en aanvraag (9 klachten VAPH)

Twee klagers meldden dat hun [aanvraag van hulpmiddelen](#) erg lang duurde. Bij één klacht bleek het om een dossier te gaan dat voor de Bijzondere Bijstandsc commissie (BBC) diende te komen. Betrokkene vroeg een veel hogere tegemoetkoming dan het refertebedrag. Daardoor was een bijkomend onderzoek nodig dat naging of de meeruitgave wegens de uitzonderlijke zorgbehoefte verantwoord was. Dit onderzoek nam enige tijd in beslag.

Bij de andere klacht betrof het een ['wettelijke subrogatie'](#) dossier. 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'. Uit het klachtenonderzoek bleek dat de vertraging te wijten was aan een administratieve achterstand in de behandeling van dergelijke dossiers. De aanvraag werd ondertussen wel behandeld.

Daarnaast was er een klacht van een vader omdat zijn [kind zonder zijn toestemming werd ingeschreven bij het VAPH](#). De ouders van het kind waren gescheiden, en was het de moeder die de inschrijvingsprocedure had opgestart. Aangezien 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.

[Iemand was reeds jarenlang ingeschreven bij het VAPH, maar hij wist niet waarom](#). Hij vroeg dit na bij de provinciale afdeling van het VAPH, maar hij vond dat ze hem hierover onvoldoende hadden geïnformeerd. Na onderzoek bleek dat de provinciale afdeling betrokkene wel wou informeren, maar dat dit enige tijd vergde. Het volledige dossier was niet onmiddellijk beschikbaar en diende opgehaald te worden in een magazijn. Dit nam enige tijd in beslag. Uiteindelijk werd betrokkene uitgenodigd op het VAPH om – samen met een arts van het VAPH – zijn volledige dossier in te kijken. Dit is de interne afspraak bij dergelijke vragen, aangezien een arts de medische gegevens in het dossier kan toelichten.

Alle personen die bij het VAPH zijn ingeschreven, hebben recht op een gratis abonnement van De Lijn. Een [werknemer meldde een privacy probleem](#) omdat zijn werkgever had vernomen dat hij recht had op een gratis abonnement omwille van zijn inschrijving bij het VAPH. Omdat dit een privacy probleem van De Lijn betrof, werd betrokkene naar De Lijn doorverwezen.

Verder waren er twee klagers die van mening waren dat er iets was misgelopen bij de [inschrijvingsprocedures](#). Eén klager kreeg gelijk, de andere niet.

Tot slot waren er twee klachten in verband met de [klantvriendelijkheid van de Adviescommissie tot heroverweging](#). De klachtendienst heeft dit aangekaart bij de bevoegde dienst binnen het VAPH en hen gevraagd in overleg met de Adviescommissie na te gaan op welke manier het VAPH haar klantvriendelijkheid kan verbeteren en hiervoor de nodige acties te ondernemen (zie infra: Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011, bij VAPH, Klantvriendelijkheid Adviescommissie).

### 2. Klachten betreffende hulpmiddelen (8 klachten VAPH)

Er waren in 2011 vier klachten rond de [uitbetaling door het VAPH van de tegemoetkomingen voor goedgekeurde hulpmiddelen](#). Eén klager kreeg slechts een deel van zijn traplift terugbetaald, voor het overige deel diende hij een tegemoetkoming aan te vragen bij Wonen Vlaanderen. Hij ging hier aanvankelijk niet mee akkoord, maar aangezien hij ouder was dan 65 jaar en het om een aanpassing van de woning ging, had hij recht op de 'aanpassingspremie voor ouderen' van Wonen Vlaanderen. Gezien de residuaire bevoegdheid van het VAPH, heeft hij deze premie eveneens moeten aanvragen.

Verder was er een klacht betreffende het niet terugbetalen van facturen. Na onderzoek bleek dat betrokkene wel al offertes, maar nog geen facturen had ingediend. Na ontvangst van de facturen, kon het VAPH tot terugbetaling overgaan.

Een andere klager had een goedkeuring van het VAPH voor diverse [wagenaanpassingen](#). Aangezien hij een wagen had gekocht waarbij de aanpassingen standaard in de wagen zaten, diende hij de meerkost van deze aanpassingen aan te tonen. Betrokkene gaf echter aan dat het niet mogelijk was om de meerkost te bepalen en hij wenste het volledige refertebedrag voor de wagenaanpassingen te krijgen. Uiteindelijk heeft het VAPH zelf



contact opgenomen met de leverancier van de wagen, om alzo de meerkost van de aanpassingen te achterhalen. Deze meerkost werd terugbetaald.

De klachtendienst ontving een klacht betreffende de [niet-terugbetaling van facturen rond incontinentiemateriaal](#) omdat deze te laat werden ingediend. Na onderzoek bleek dat de nieuwe regeling betreffende het incontinentieforfait (zie hieronder) voor een misverstand had gezorgd, waardoor uitzonderlijk werd besloten de facturen terug te betalen.

In 2011 werd er een [nieuwe procedure ingevoerd voor de vergoeding van incontinentiemateriaal](#). De vergoeding gebeurt niet langer op basis van ingediende facturen, maar gebeurt voor aanvragen vanaf 1 januari 2011 op forfaitaire basis.

De klachtendienst ontving hiertegen twee klachten. Een klager ging niet akkoord met het feit dat de aanvraagformulieren niet door zijn huisarts mochten ingevuld worden. Hiervoor was een consultatie bij een specialist noodzakelijk. Mede naar aanleiding van deze klacht werd de procedure aangepast (zie infra: Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011, bij VAPH, Wijziging aanvraagprocedure incontinentieforfait).

Een andere klager vond het bedrag dat hij uiteindelijk kreeg toegekend, te laag. Indien hij kan bewijzen dat hij meer dan 250 euro boven het toegekende bedrag uitgeeft aan incontinentiemateriaal, kan hij een bijkomende aanvraag tot tegemoetkoming doen via de Bijzondere Bijstandscommissie.

Tot slot ontving de klachtendienst twee klachten betreffende de [weigering van een hulpmiddel](#). Normaal gezien wordt bij dergelijke klachten naar de beroepsprocedure verwezen. Omdat de klagers in deze gevallen aangaven dat de motivatie van de beslissing tegenstrijdige elementen bevatte, werden deze toch opgenomen door de klachtendienst. Na onderzoek werd vastgesteld dat er in beide dossiers inderdaad iets was misgelopen. De aanvragers kregen alsnog een goedkeuring.

### 3. Klachten betreffende de communicatie van het VAPH (6 klachten VAPH)

Zes klachten werden gecategoriseerd als klachten betreffende de 'communicatie van het VAPH'.

Sinds 10 juni 2011 kunnen personen met een handicap, die een dossier bij het VAPH hebben, hun [persoonlijke gegevens via elektronische weg consulteren](#). Een internettoegang via het webadres <http://mijn.vaph.be> en een elektronische identiteitskaart en kaartlezer volstaan om het persoonlijk dossier in te kijken. In een volgende fase zullen ook elektronische aanvragen en wijzigingen via deze weg kunnen.

Het VAPH ontving hieromtrent twee klachten. Eén klager wenste dat het dossier ook met een token kon geraadpleegd worden. Dit blijkt omwille van privacy-redenen echter niet mogelijk. Daarnaast ontving het VAPH een klacht van iemand die er niet in slaagde zijn elektronisch dossier in te kijken. Betrokkene werd geïnformeerd over de mogelijke oorzaken van het probleem, en slaagde er uiteindelijk wel in zijn dossier te raadplegen.

Twee personen dienden een klacht in omdat ze een [brief die ze van het VAPH ontvingen niet duidelijk vonden](#). Bij beide klachten bleek het om een communicatie te gaan die naar meerdere personen werd verstuurd. Enerzijds betrof het een brief die uitleg gaf over de procedure 'wettelijke subrogatie' (zie supra 1. Klachten betreffende inschrijving en aanvraag) en anderzijds betrof het een brief die informeerde over de nieuwe procedure rond het incontinentieforfait (zie infra: Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011, bij VAPH, Wijziging aanvraagprocedure incontinentieforfait). Het VAPH draagt klantvriendelijkheid hoog in het vaandel en tracht bij toekomstige mailings dan ook rekening te houden met hun opmerkingen.

De andere klachten waren [divers](#) van aard. Zo was er iemand die klacht had ingediend omdat hij telefonisch vernomen had dat een beslissing werd ingetrokken. Dit bleek echter om een misverstand te gaan. De goedkeuring voor thuisbegeleiding was een tijdelijke beslissing; deze werd niet ingetrokken. Indien betrokkene een verlenging wenste, dienden nog enkele zaken administratief in orde gebracht te worden.

Ouders van een kind met een handicap waren op zoek naar een voorziening in de buurt waar hun kind zou kunnen gaan logeren. Tot hun verbazing werd noch het telefoonnummer, noch de doelgroep van de voorzieningen vermeld op de adressenlijst van de 'voorzieningen die logeerdagen aanbieden'. De klachtendienst heeft dit gemeld aan de bevoegde dienst, maar dit blijkt helaas niet onmiddellijk te verhelpen (zie infra: Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011, bij VAPH, Lijst 'voorzieningen die logeerdagen aanbieden').

### 4. Klachten betreffende de Centrale Registratie van Zorgvragen (CRZ) (4 klachten VAPH)

Vier 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.

Een echte 'oplossing' kan de klachtendienst voor dit soort klachten meestal niet bieden. Deze problematiek is niet alleen een kwestie van budgetten en middelen. Ook via de weg van zorgvernieuwing wordt 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.

## 5. Klachten betreffende PAB en PGB (4 klachten VAPH)

Twee personen dienden klacht in omdat ze **geen brief hadden gekregen met een beslissing** omtrent hun PAB-aanvraag ('Persoonlijk AssistentieBudget'). Na onderzoek bleek dit inderdaad om een administratieve fout te gaan. Beide PAB-aanvragers kregen alsnog hun beslissing per post opgestuurd.

Daarnaast was er een klager die klacht indiende omdat hij wenste dat **zijn PAB niet langer beheerd werd door zijn voorlopig bewindvoerder**. Hij gaf aan dat hij hierdoor zijn assistenten niet langer kon betalen. Na onderzoek bleek dat de PAB-cel geen geldige arbeidsovereenkomst had tussen de PAB-er en de assistent, wat verklaarde waarom er geen loon kon worden uitbetaald. Betrokkene diende dit samen met zijn voorlopig bewindvoerder recht te zetten.

Ten slotte was er één klacht van een persoon die een Persoonsgebonden Budget (PGB) heeft. Betrokkene vond het **toegekende budget te laag** en vroeg om een herziening. Ze gaf aan dat het PGB-inschalingsverslag fouten bevatte. Een arts van het VAPH bekeek het dossier opnieuw. Er werd geoordeeld dat de oorspronkelijke inschaling inderdaad niet helemaal correct was, maar dat de deskundigencommissie bij de bepaling van het PGB daar reeds rekening mee heeft gehouden.

## 6. Klachten betreffende voorzieningen en diensten en MDT's (6 + 18 klachten VAPH)

Zes van de ontvankelijke klachten die werden ingediend in 2011 waren klachten tegen een dienst of een voorziening.

- Twee klachten hadden betrekking op **grensoverschrijdend gedrag**. 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.
- Eén klager wenste via de klachtendienst een **ontslag uit een voorziening** aan te kaarten. Het klachtenonderzoek wees echter uit dat de voorziening juridisch correct had gehandeld en de klager diende de voorziening te verlaten.
- 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 **cumulatiebeperking** 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. Twee 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 beide dossiers diende een rechtzetting te gebeuren.
- Tot slot was er een klacht betreffende de **terugvordering van de kinderbijslag**. De eigen financiële bijdrage die moet worden betaald voor een kind dat in een voorziening erkend door het VAPH verblijft, is immers gerelateerd aan de kinderbijslag. Na onderzoek bleek dat de voorziening correct had gehandeld.

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 de 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**. Aan de basis van dergelijke klachten ligt dikwijls een verschil in visie tussen de klager en de voorziening omtrent die begeleiding of opvang.
- In vier gevallen sloeg de klacht op het (onterecht geacht) **ontslag van de cliënt uit de voorziening**. Hierbij wordt opgemerkt dat er sinds 1 juli 2011 een nieuw erkenningsbesluit van voorzieningen van kracht is. In dit nieuwe besluit is een bemiddelingsprocedure bij ontslag uitgewerkt.
- In drie andere gevallen stelde de klager **financiële aspecten van de dienstverlening van de voorziening** in vraag.
- Een laatste klacht betrof een vraag om advies rond een (onterecht geacht) **ontslag uit een voorziening**. Hoewel de situatie toeliet dat de interne klachtenprocedure werd overgeslagen, wenste betrokkene niet dat de klachtendienst van het VAPH verdere stappen ondernam. Betrokkene vreesde dat dit een negatieve invloed zou hebben op de kwaliteit van de opvang tijdens de opzegperiode.

De klachtendienst van het VAPH ontving één klacht die betrekking had op MDT's: iemand meldde dat ze verschillende **multidisciplinaire teams (MDT's)** moest contacteren voordat ze een MDT vond dat bereid was om haar aanvraag bij het VAPH op te starten. Betrokkene wou niet meedelen over welke teams het ging en ze wou de interne klachtenprocedures van de teams niet doorlopen.

Hierbij wordt opgemerkt dat de MDT's sinds 1 januari 2011 moeten voldoen aan Minimale Kwaliteitseisen (MKE's). Hierin staat onder meer een procedure rond het doorverwijzen naar alternatieve MDT's in het geval een MDT van oordeel is dat zij geen kwaliteitsvolle dienstverlening kunnen of wensen te bieden aan de aanvrager.

Bovendien moeten de **MDT's beschikken over een klachtenprocedure**. De klachtendienst van het VAPH kan klachten tegen een MDT slechts **in tweede lijn** behandelen (dit is conform de behandeling van klachten tegen voorzieningen).

## 7. Klachten waarvoor het VAPH niet bevoegd is (18 klachten VAPH)

Achttien ontvangen klachten betreffen zaken die niet behoren tot de bevoegdheid van het VAPH. Voor de burger is de versnippering van het welzijnsveld moeilijk te doorgronden. De communicatiedienst van het VAPH werkt daaraan met een proactieve en doelgroep-specifieke communicatie. Zo bijvoorbeeld werd einde 2010 een nieuwe editie van de 'Handinfo' gepubliceerd. Deze gids biedt een overzicht van alle maatregelen en tegemoetkomingen voor personen met een handicap.

Vijf klachten 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.

Verder waren er vier klachten die rechtstreeks of onrechtstreeks te maken hebben met **tewerkstelling**. Twee daarvan vallen onder de bevoegdheid van de **VDAB** en twee 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.

Verder ontving de klachtendienst onder meer klachten tegen **De Lijn**, een **mutualiteit**, een **leverancier** en een **sociale huisvestingsmaatschappij**.



## Klachtenbeeld 2011 – Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum GEEL

Na jaren werking van de ombudsdienst in het openbaar psychiatrisch zorgcentrum Geel, is de ombudsdienst goed gekend binnen de instelling enerzijds, en anderzijds is de werking van de ombudsdienst meer geoptimaliseerd. Er zijn geen klachten meer over onbereikbaarheid, inzage van het patiëntendossier, bescherming van de persoonlijke levenssfeer, ...

Ook groepsklachten werden bijna niet meer geregistreerd in 2011. Patiëntenoverleg stimuleerde soms om in groep te klagen. Hierdoor is er ook een daling van het aantal klachten in 2011 (89 klachten, tegenover 159 klachten in 2010).

Omwille van een zeer grondige reorganisatie van de gezinsverpleging binnen het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel werden hierover heel wat klachten geformuleerd: er was nood aan meer duidelijkheid en informatie. Info-avonden werden wel georganiseerd, maar de betrokken patiënten leggen sneller hun persoonlijke vraag voor aan de ombudsdienst.

Klachten over de toepassing van de wet op de patiëntenrechten komen nog weinig voor. Er wordt door intense vorming en opleiding van het personeel, heel strikt gehouden aan de naleving van de wet op de patiëntenrechten, en ook de naleving van de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer wordt zorgvuldig bewaakt. Hierbij wordt heel sterk gefocust op de betrokkenheid van de patiënten. Er wordt geen informatie gegeven aan families als de patiënten geen toestemming geven. De patiënten worden telkens betrokken bij een overleg hierover, nemen eraan deel. Er is ook een duidelijk beleid om de patiënten goed te informeren over het behandelplan waardoor recht op inzage in het patiëntendossier bijna niet meer voorkomt. Natuurlijk heeft dit ook een keerzijde: als familie informatie wil en de patiënt niet wenst dat op de vraag wordt ingegaan.

Vaak zijn er ook klachten over de werking of over de accommodatie of over bepaalde huishoudregels. Via patiëntenoverleg dat in alle leefeenheden werd georganiseerd, is er een open communicatie hieromtrent en worden acties ondernomen waar het kan. Op één klacht-thema werd niet positief ingegaan door de medische directie, namelijk toegang tot alle sociale contactwebsites, zoals 'facebook' e.a. Hierover werd een duidelijk standpunt ingenomen. Dit standpunt wordt telkens toegelicht bij de frequent terugkerende vragen die erover gesteld worden, en wordt dan aanvaard.

Multimedia-vergoeding werd vanaf 2011 aangerekend per patiënt. Hierover kwamen veel klachten van patiënten die geen gebruik maakten van dit aanbod. De directie heeft hierop een verfijnd individueel aangepast systeem ontwikkeld waardoor er geen nieuwe klachten meer kwamen.

## Klachtenbeeld 2011 – Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum REKEM

Er waren een drietal klachten m.b.t. incorrecte facturatie. Dit wordt verder opgevolgd. De opgetekende klachten zijn divers van aard. Er is geen duidelijk beeld terug te vinden in de door de ombudspersoon behandelde klachten.

## 7. Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011

Wat zijn de 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, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Departement WVG + VIPA

Aandachtspunten voor de verbetering van de dienstverlening van het Departement WVG en het VIPA naar externe klanten toe op basis van de klachtendossiers, is relatief gezien het gering aantal klachten. Toch zijn een aantal verbeteracties gepland, lopende of intussen gerealiseerd:

#### Gerealiseerde of lopende verbeteracties in 2011

##### Eerste lijn dienstverlening: Verenigingen voor armoedebestrijding

In 2010 werd een evaluatie van de erkennings- en subsidiëringscyclus van verenigingen voor armoedebestrijding opgestart in overleg met de erkende verenigingen en met het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen. Na overleg met de sector is er een ontwerp van wijziging van de regelgeving goedgekeurd door de Vlaamse regering, en wordt het wetgevend advies van de Raad van State aangevraagd.

Alle lokale armoedeverenigingen zullen dezelfde subsidie ontvangen. De ondersteuning van de armoedeverenigingen wordt nu gecentraliseerd bij het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen. De nieuwe regeling zal ingaan op 1 januari 2013 zodat er voldoende tijd is voor voorbereiding en communicatie tussen de sector van armoedeverenigingen en het Departement WVG. Voor 2012, net zoals voor 2011, is er een specifieke regeling getroffen en aanvaard door de twee verenigingen die bij een klacht betrokken waren over de hoogste subsidie categorie in 2010.

##### 'Interne' Tweede Lijnklachten Procedure – Departement WVG

De procedure voor de 'interne' tweede lijnklachtenbehandeling is in het eerste semester van 2011 goedgekeurd door de Directieraad van het Departement WVG, en aan de Vlaamse Ombudsdienst gecommuniceerd. De werkbaarheid van de procedure wordt in de praktijk getoetst.

##### Eerste lijn dienstverlening: Klachten van gedetineerden

In aansluiting met de procedure 'interne' tweede lijnklachten werd ook afgesproken dat de behandeling van klachten van gedetineerden in eerste instantie zal opgenomen worden door de beleidsmedewerkers van het team Algemeen en Forensisch Welzijnswerk van de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG die ter plaatse in de gevangnissen de hulpverlening van alle relevante Vlaamse voorzieningen faciliteren.

In 2011 werd de praktische haalbaarheid van die aanspraken een eerste maal bij de beleidsmedewerkers van de afdeling Welzijn en Samenleving getoetst. Die toetsing zal in 2012 verder geformaliseerd worden. Als externe tweede lijn blijft de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd voor de behandeling van klachten van gedetineerden over die facilitering in de gevangnissen.

##### Eerste lijn dienstverlening – Personeelsmateries: Exclusief gebruik van het Ziektemeldings-formulier

De MOD WVG-afdeling Personeel is in 2010 een aanpassing gestart van de registratieprocedure van klantencontacten tussen de personeelsleden en het medisch controleorgaan (d.i. een externe partner) die de ziektecontroles beheert.

Het exclusief gebruik van het model ziektemeldingsformulier dat door de werkgever ter beschikking is gesteld – andere formulieren zijn niet meer toegelaten - is in 2011 door de Directieraad van het departement in het arbeidsreglement van het Departement WVG geïntegreerd. De aanpassing vereist nog de goedkeuring van het EntiteitsOverlegComité (EOC) van het Departement WVG, overleg gepland in maart 2012.

##### Eerste lijn dienstverlening – Personeelsmateries: Rapporteringstool toekenning van toelagen

De MOD WVG-afdeling Personeel heeft een rapporteringstool ontwikkeld om te voorkomen dat sommige toelagen ten onrechte aan personeelsleden met een bepaalde functie worden toegekend, zodat terugvordering van die toelagen voorkomen wordt.

#### Geplande verbeteracties in 2011

##### Eerste lijn dienstverlening: Procedure subsidiëring Opvoedingsondersteunende activiteiten

De internetinformatie van "Welzijn en Samenleving" over de procedurestappen inzake subsidiëring van opvoedingsondersteunende activiteiten wordt opnieuw gescreend m.b.t. de combinatie van registratie-nummer-aanvraag en de melding van activiteiten door de aanvragende voorzieningen.

##### Eerste lijn dienstverlening – Personeelsmateries: Aanvraagformulier deeltijdse prestaties van

**werkhervatting na ziekte**

N.a.v. een personeelsklacht in 2011 kwam een onduidelijkheid terug in beeld op het aanvraagformulier deeltijdse prestaties bij werkhervatting na ziekte dat binnen de Vlaamse administratie in gebruik is: er is verwarring of de ingevulde gegevens betrekking hebben op, ofwel de afwezigheidsdagen, ofwel de arbeidsdagen. De aanpassing van dit formulier staat momenteel "in wacht" totdat er een beslissing genomen is over het al dan niet afschaffen van de attestering van eendagsziekten. Over dit laatste element werd een eerste maal van gedachten gewisseld op het 'Strategisch Overlegorgaan Personeel en Organisatie (SOPO) in 2011. Een definitieve beslissing hierover werd nog niet genomen.

**Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Kabinet WVG****Concrete realisaties 2011**

Via de diverse beleidsbrieven en permanente communicatie tussen het kabinet en de betrokken diensten probeert het kabinet WVG de dienstverlening zo optimaal en toegankelijk mogelijk te houden op basis van de ontvangen reacties en de verworven informatie. Gelet op de maatschappelijke gevoeligheid van het uitgebreide werkveld WVG zal dit helaas nooit een volstrekt foutloos parcours zijn.

**Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Agentschap Zorg en Gezondheid****Geplande voorstellen 2011**

Omdat de huidige bijdragebepaling van de **gezinszorg** weinig transparant en niet eenvoudig is, streeft het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid tegen 1 januari 2013 naar een automatische berekening van de bijdrage door uitwisseling van gegevens betreffende inkomens en gezinssamenstelling met de federale overheidsdienst Financiën en het Rijksregister/bisregister. De bijdrageberekening zal berekend worden op basis van het gezamenlijk belastbaar inkomen.

**Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Vlaams ZorgFonds****Concrete realisaties 2011**

Er zijn geen concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling.

**Geplande voorstellen voor 2012**

Wat betreft de geplande verbeteringen, zal er in 2012 binnen de **bezwaarcommissie** een tweede kamer geïnstalleerd worden waardoor het aantal te behandelen dossiers per zitting zal dalen. De mandaten van de huidige kamer van de bezwaarcommissie lopen af in 2012. Samen met de verlenging of de hernieuwing van deze mandaten worden ook de mandaten voor de tweede kamer ingevuld. Het Vlaams Zorgfonds bereidt momenteel de samenstelling voor van de eerste en de tweede kamer.

**Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Vlaamse ZorgKas****Concrete, lopende realisaties 2011**

De klachten van burgers worden zorgvuldig en prioritair behandeld. Hun dossier wordt grondig onderzocht en de **best mogelijke oplossing voor de klacht** wordt gezocht.

De Vlaamse Zorgkas besteedt veel aandacht aan een **correcte (ambtshalve) aansluiting van de leden** en een correcte inning van de ledenbijdragen. De mailings voor het opvragen van de ledenbijdragen en voor het amtsshalve aansluiten worden zorgvuldig voorbereid via een vastgelegde procedure. De aan te schrijven doelgroep wordt omschreven en er wordt duidelijk bepaald wie niet aangeschreven mag worden. Voor aanschrijving worden alle adresgegevens gecontroleerd in het Verrijkt Personenregister (VPR).

Momenteel beschikken de zorgkassen niet over volledige, 100% correcte en **dagelijks geactualiseerde informatie over de leden van de zorgverzekering**. In 2011 is gestart met de ontwikkeling van het digitaal platform zorgverzekering. In dit project werkt de Vlaamse Zorgkas samen met de andere zorgkassen en het Vlaams Zorgfonds aan een betere gegevensuitwisseling.

## Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Agentschap Zorginspectie WVG

### Geplande voorstellen 2011

De klachtenprocedure zal op punt worden gesteld.

## Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Agentschap ‘Kind en Gezin’

### Gerealiseerde verbeteracties in 2011

#### InkomensGerelateerde KinderOpvang (IKG)

In het kader van klachten over IKG-opvang in 2010, heeft ‘Kind en Gezin’ de volgende acties ondernomen om een antwoord te bieden op de vraag naar degelijke informatie:

- De ouders worden via volgende kanalen geïnformeerd over het doorgeven van de [kindcode](#):
  - informatie in de begeleidende brief bij de attesten met kindcode
  - informatie in de infobrochure voor ouders en voorzieningen
  - vermelding op het attest kindcode zelf
  - het huishoudelijk reglement van de voorziening.
- Voor de [jaarlijkse herberekening](#) worden volgende stappen gezet:
  - Brief aan de ouders (eerste en een herinneringsbrief)
  - Brief aan zelfstandige onthaalouder met postkaartjes om uit te delen aan de ouders
  - Brief aan zelfstandig kinderdagverblijf met een poster om op te hangen in de voorziening
  - Melding van de jaarlijkse herberekening bij elke uitgaande mail bij ‘Kind en Gezin’ en ‘NV Intrum’ (incassobureau)
  - Memo op de facturen van ‘NV Intrum’.
- In de brieven aan de voorzieningen wordt duidelijk vermeld dat ouders tijd hebben tot eind oktober om de [aanvraag](#) in orde te brengen.  
Dit naar aanleiding van klachten vorig jaar, waarbij de voorzieningen druk uitoefenden op de ouders.
- Tenslotte, om tegemoet te komen aan de vele vragen omtrent de berekening van de IKG-bijdrage door de voorzieningen, heeft ‘Kind en Gezin’ volgend [ondersteuningsaanbod](#) geïnstalleerd :
  - Voorzieningen kunnen zich individueel richten tot de dossierbeheerder om eventueel de berekening samen te maken.
  - Er werden consulents opgeleid om de bijdrage en de berekening duidelijk uit te leggen tijdens startersdagen.
  - Zowel in oktober als in november werden specifieke infomomenten voor alle IKG-voorzieningen omtrent de berekening van de IKG-bijdrage ingericht.

## Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

De klachtendienst heeft in de loop van 2011 verschillende **aanbevelingen** gedaan naar aanleiding van klachten. Hierna zijn vier aanbevelingen opgenomen.

### Gerealiseerde aanbevelingen 2011

#### **1. Wijziging aanvraagprocedure incontinentieforfait (VAPH)**

Zoals eerder vermeld, werd in 2011 een nieuwe procedure ingevoerd voor de vergoeding van incontinentiemateriaal. De vergoeding gebeurt niet langer op basis van ingediende facturen, maar gebeurt voor aanvragen vanaf 1 januari 2011 [op forfaitaire basis](#).

Om de artsen van het VAPH bij de bepaling van een forfait de noodzakelijke informatie te geven, werd aanvankelijk gevraagd deze [attesten](#) zo veel mogelijk door urologen te laten invullen. Etiologisch nazicht, dat wil zeggen medisch onderzoek naar de oorzaak (of oorzaken) van de incontinentie, is immers ook voor personen met een handicap belangrijk. De laatste jaren zijn verschillende vormen van incontinentie beter behandelbaar.

Bij de bevoegde dienst zijn veel vragen binnengekomen omtrent de arts die het attest moet invullen. De klachtendienst ontving hieromtrent één klacht (zie eerder).

Naar aanleiding van deze vragen en de klacht, werd besloten dat de attesten voortaan ingevuld kunnen worden [door de behandelende arts](#). De behandelende arts moet voldoende zicht hebben op de oorzaken van de

incontinentie, de gevolgde behandelingen, de feitelijke situatie en de prognose. Het attest werd in die zin aangepast.

## 2. Bemiddeling bij ontslag uit een voorziening (VAPH)

De klachtendienst van het VAPH is reeds lang van oordeel dat bij conflicten tussen voorzieningen en cliënten, bijvoorbeeld bij een ontslag, een **bemiddelaar** mogelijks een belangrijke rol zou kunnen spelen.

Sinds 1 juli 2011 is er een nieuw erkenningsbesluit voor voorzieningen van kracht (nl. het Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.) In dit besluit wordt onder meer bepaald dat de **klachtencommissie (van de voorziening)** voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, **wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde**. De onafhankelijke derde, die bij voorkeur een expert in bemiddeling is, wordt aangewezen in onderling overleg door de voorziening en het collectief overlegorgaan.

### Lopende realisatie aanbeveling 2011

## 3. Klantvriendelijkheid Adviescommissie tot heroverweging (VAPH)

Twee klagers signaleerden aan de klachtendienst dat ze zich klantvriendelijk behandeld voelden door de Adviescommissie tot heroverweging. De klachtendienst heeft dit aangekaart bij de bevoegde dienst en hen gevraagd in overleg met de Adviescommissie na te gaan op welke manier het VAPH haar klantvriendelijkheid kan verbeteren en hiervoor de nodige acties te ondernemen. Een eerste stap hierin is naast de naam, ook de **rol/functie van het commissielid op de naamborden** te vermelden.

### Geplande realisatie aanbeveling 2011

## 4. Lijst 'voorzieningen die logeerdagen aanbieden' (VAPH)

Op de website van het VAPH zijn de adressen van alle voorzieningen en diensten die erkend zijn door het VAPH te vinden. Zo is er ook een aparte lijst waarop de voorzieningen vermeld staan die logeerdagen aanbieden. Personen van alle doelgroepen kunnen gaan logeren. Om te kunnen gaan logeren volstaat een positieve beslissing van het VAPH voor eender welk opvangtype. Voorzieningen met logeraanbod bieden de kinderen of volwassenen opvang en begeleiding aan voor een korte duur. Echter, niet alle voorzieningen bieden opvang aan voor alle doelgroepen. Daarom is het wenselijk dat ook de **doelgroep van de voorziening vermeld staat op de adressenlijst**. Bovendien is het aangeraden dat op de **lijst ook het telefoonnummer en e-mailadres van de voorzieningen** worden vermeld. Dit is voorlopig echter niet het geval. Als personen op zoek zijn naar een tijdelijke opvang, komt hier bijgevolg heel wat opzoekingswerk en getelefoneer bij kijken.

De klachtendienst heeft hierrond een **aanbevelingsnota** overgemaakt aan de bevoegde dienst. Deze dienst liet weten dat ze hier werk van zullen maken, maar dat dit probleem moeilijker te verhelpen is dan het op het eerste zicht lijkt. De klachtendienst volgt dit verder op.

## Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum GEEL

### Concrete realisaties 2011

Een overleg met de verschillende **voorlopige bewindvoerders** werd georganiseerd, via het vrederegerecht, om een globaal standpunt in te nemen over het beheer van het vermogen van beschermde patiënten. Er werd bijzondere positieve output gerealiseerd.

**Gebouw-technische realisatie:** Ramen aan het gebouw werden met ondoorzichtige plasticfolie bekleed zodat de inrijkkans onbestaande is en er toch voldoende open venster bleef voor de patiënten.

**Multimedia-vergoeding** werd aangepast naar een individueel gebruiksquotum.

**Patiëntenparticipatie** heeft een duidelijk forum en plaats binnen het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel. Er blijft een grote alertheid nodig om patiënten en personeel te blijven informeren over de wet op de patiëntenrechten.

## Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2011 – Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum REKEM

### Geplande realisatie aanbeveling 2011

**Klachtenbehandelaar Zorgcentrum:** werking van de interne klachtendienst verder afstemmen met de interne ombudsdienst van het Zorgcentrum.

**Ombudspersoon Zorgcentrum:** er is ruimte en gelegenheid om infosessies te geven aan patiënten en hulpverleners, het is erg zinvol om dit te blijven herhalen en hiervoor tijd vrij te maken in het takenpakket van de ombudspersoon.

## 7. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

### Procedure van de klachtenbehandeling 2011 – Departement WVG + VIPA

De procedure voor de ‘interne’ tweede lijnklachtenbehandeling is in het eerste semester van 2011 goedgekeurd door de Directieraad van het Departement WVG, en aan de Vlaamse Ombudsdienst gecommuniceerd. De werkbaarheid van de procedure wordt in de praktijk getoetst.

### Procedure van de klachtenbehandeling 2011 – Agentschap ‘Kind en Gezin’

#### Zelfstandige Kinderopvang

#### **Informatieverstrekking over ontvangen klachten aan de voorzieningen**

#### **Reactie-mogelijkheid voor de voorzieningen**

Voor sommige klachten, geuit over de zelfstandige kinderopvang, kan het zijn dat de Klachtendienst geen meerwaarde ziet in een expliciete bespreking op een speciaal daartoe georganiseerd inspectiebezoek.

Om de informatie van dergelijke klachten niet te verliezen, wordt er een **informatieve nota** opgemaakt, bestemd voor respectievelijk het agentschap Zorginspectie en voor het dossierbeheer van ‘Kind en Gezin’.

De Klachtendienst van ‘Kind en Gezin’ maakt over de aangeklaagde feiten een informatieve nota die wordt toegevoegd aan het geïnformatiseerde inspectiedossier. Hierdoor is zowel het agentschap Zorginspectie als het dossierbeheer van ‘Kind en Gezin’ op de hoogte van de klachtinhoud.

De eerdere werkwijze hield in dat de betrokken voorziening/onthaalouder niet direct (of soms nooit) op de hoogte was van het bestaan van een klacht over haar werking.

Om dit weg te werken voorziet de klachtprocedure **sinds september 2011** dat de Klachtendienst van ‘Kind en Gezin’ de betrokken voorzieningen hierover schriftelijk informeert waarbij de mogelijkheid wordt meegedeeld een schriftelijke reactie mee te delen aan hun dossierbeheerder bij ‘Kind en Gezin’. Hierdoor wordt de betrokken voorziening /onthaalouder onmiddellijk ingelicht over het bestaan van een klacht, heeft de voorziening/onthaalouder de gelegenheid daarop te antwoorden en eventueel haar werking bij te stellen.

#### **Suggesties?**

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



**Bijlage 1****Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**

- 1 Overeenstemming met het recht**  
De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.
- 2 Afdoende motivering**  
De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.
- 3 Gelijkheid en onpartijdigheid**  
Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.
- 4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**  
De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.
- 5 Redelijkheid en evenredigheid**  
In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.
- 6 Correcte bejegening**  
De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.
- 7 Actieve dienstverlening**  
De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.
- 8 Deugdelijke correspondentie**  
De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.
- 9 Vlotte bereikbaarheid**  
De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.
- 10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**  
De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
- 11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**  
Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.
- 12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling**  
De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burgers in de overheid. Als een specifieke eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat, dan moet een burger hierover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden. Als een burger een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtendienst. Een goede klachtenbehandeling vereist een onafhankelijk onderzoek vanuit het principe hoor en wederhoor, een ernstig feitenonderzoek met een controleerbare procedure, een redelijke behandeltermijn en een mededeling van het resultaat met een gemotiveerde beoordeling.
- 13 Redelijke behandeltermijn**  
De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.
- 14 Efficiënte coördinatie**  
De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.
- 15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer**  
In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.
- 16 Billijkheid**  
*“Onze nieuwe, 16de norm is “de billijkheid”, die ons toelaat om - voorbij de marginale behoorlijkheidstoets - met het beleid in dialoog te gaan.”*  
*“We hebben al gezegd dat we de beleidsdialoog niet uit de weg gaan. We willen zo bruggen bouwen tussen de burger en goed bestuurlijk handelen en goede overheidswerking door zijn Vlaamse overheid. We vertrouwen erop dat deze dialoog gedragen zal worden en ideeën zal doen doorsijpelen.”*

-----



**KLACHTENRAPPORT  
IN HET KADER VAN HET  
DECREET KLACHTRECHT  
VERSLAG 2011**



**Klachtenrapport  
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

<b><u>1</u></b>	<b><u>VOORWOORD</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>KLACHTENBEELD</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>2.1</b>	<b> Globale cijfers 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b> Afdelingen met klachten</b>	<b>7</b>
2.2.1	Arbeidsvoorwaardenbeleid	7
2.2.2	Instellingen en leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs	10
2.2.3	Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding	13
2.2.4	Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	17
2.2.5	Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	20
2.2.6	Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding	24
2.2.7	Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	27
2.2.8	Hoger Onderwijs	30
2.2.9	Volwassenenonderwijs	33
2.2.10	Studietoelagen	38
2.2.11	Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming	44
	(Afdeling Projecten EVC-Curriculum-Kwalificatiestructuur en de Afdeling Dienstverlening EVC (Naric, examencommissie van het voltijds SO en toelatingsexamen arts-tandarts)	
<b>2.3</b>	<b> Afdelingen zonder klachten</b>	<b>49</b>
<b><u>3</u></b>	<b><u> Globale evaluatie</u></b>	<b><u>50</u></b>
<b>3.1</b>	<b> Vaststellingen voor 2011</b>	<b>50</b>
<b>3.2</b>	<b> Nieuwe ontwikkelingen</b>	<b>51</b>
<b><u>4</u></b>	<b><u> Bijlagen</u></b>	<b><u>52</u></b>
<b>4.1</b>	<b> Definitie klacht</b>	<b>52</b>
<b>4.2</b>	<b> Klachten decreten</b>	<b>55</b>
<b>4.3</b>	<b> Aanbevelingen</b>	<b>73</b>
4.3.1	Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst	73
<b>4.4</b>	<b> Enkele klachtencoördinatoren/ombudsdiensten</b>	<b>78</b>
<b>4.5</b>	<b> Klachtencoördinatoren beleidsdomein onderwijs en vorming</b>	<b>80</b>

# 1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de zes autonome organisaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen:
  - het Departement Onderwijs en Vorming
  - het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS)
  - het Agentschap voor Onderwijscommunicatie (AOC)
  - het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi)
  - het Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (AKOV)
  - het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION)
  
- de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR), de strategische adviesraad voor het beleidsdomein

Dit klachtenrapport kadert binnen het Vlaamse Klachtendecreet (*Decreet houdende de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen van 1 juni 2001*).

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 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 EN 2011

Tabel 1: Klachtenbeeld 2006/2007/2008/2009/2010/2011

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Totaal aantal klachten	Totaal	121	160	219	215	284	284
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	110	156	203	188	229	217
	Onontvankelijk	11	4	16	27	55	67
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend						1
	Meer dan een jaar voor indiening				1		
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend		1				1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig						
	Kennelijk ongegrond			1	1	1	1
	Geen belang						
	Anoniem			1			2
	Beleid en regelgeving	4	1	2	3	5	4
	Geen Vlaamse overheid	7	1	10	20	46	53
	Interne personeelsaangelegenheden		1	2	2	3	5
Aantal klachten volgens de drager	Brief	72	119	118	73	80	71
	Mail	29	30	89	117	181	185
	Telefoon	16	9	12	22	22	24
	Fax	1	2		2		
	Bezoek	3			1	1	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	49	62	116	108	192	208
	Via kabinet	4	8	12	2	4	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	57	86	72	90	75	52
	Via georganiseerd middenveld	1		6	6	2	9

	Andere kanalen	10	4	13	9	11	12
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,09	5,1	3,54	4,47	1,73	3,43
	Mediaan	1,00	4	1,00	1,00	0,00	1,00
	0-10 dagen	69	107	151	161	106	52
	> 10 dagen	0	8	11	25	5	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	25,83	34,45	30,14	27,26	25,68	23,54
	Mediaan	20,00	33,50	25,50	24,00	21,00	19,00
	0-20 dagen	62	49	86	82	117	135
	21-45 dagen	53	86	104	91	78	83
	46-90 dagen	4	15	18	13	42	24
	>90 dagen	2	6	8	4	2	5
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	17	48	64	24	65	58
	Deels gegrond	28	35	58	81	61	36
	Ongegrond	65	73	81	56	62	89
	Nog niet afgehandeld				27	41	34(*)
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	33	69	102	94	92	80
	Deels opgelost	5	6	10	6	22	11
	Onopgelost	7	8	10	5	12	3
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	10	17	28	13	13	10
	Te lange behandeltermijn	9	30	43	43	38	47
	Ontoereikende informatieverstrekking	11	26	24	29	22	19
	Onvoldoende bereikbaarheid		2		2	3	3
	Onheuse bejegening	2	5	10	5	3	2
	Andere	13	3	17	13	30	13

In 2011 werden - net zoals in 2010 - 284 klachten geregistreerd.

(\*) Bij een aantal klachten (34) werd het resultaat (nog) niet aangeduid. Dit betekent echter niet dat al deze klachten nog niet zouden afgehandeld zijn. Zie hiervoor verder bij afdeling Studietoelagen.

Bij 'norm' is 34 keer de norm (nog) niet ingevuld: zie hiervoor verder bij afdeling Studietoelagen.

De belangrijkste drager is net zoals vorig jaar de mail. 65% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie.

De brief is net zoals vorig jaar de tweede belangrijkste drager (25%) maar scoort jaar na jaar lager (53,88% in 2008, 33,95% in 2009 en 28,16% in 2010). 4x werd de drager niet ingevuld.

De telefoon als drager daalt steeds verder: 7,74% in 2010, 10,23% in 2009 en 8,45% in 2011.

Het grootste deel van de geregistreerde klachten (73,23%) bereikt de administratie rechtstreeks van de burger. De Vlaamse ombudsdienst is het tweede belangrijkste kanaal 18,30%. 2x werd het kanaal niet aangeduid.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is met 1,7 dagen gestegen t.o.v. 2010 (3,43 dagen in 2011 t.o.v. 1,73 dagen in 2010.) De mediaan komt daarmee op 1 dag. Hierbij moeten we wel opmerken dat bij 230 klachten (t.o.v. 173 klachten in 2010, 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 2011 op 23,54 dagen. Een daling van 2,14 dagen t.o.v. 2010 (25,68 dagen). Maar ook een daling t.o.v. 2009 (27,26 dagen) en 2008 (30,14 dagen). De dalende trend zet zich dus verder door.

Van de 284 klachten werd van 218 klachten (76,76%) een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Voor 29 klachten werd die termijn overschreden. Voor 37 klachten is de afhandeling hetzij gebeurd maar de mededeling niet geregistreerd hetzij nog niet gebeurd en de mededeling evenmin gedaan.

**Tabel 2: Kerncijfers 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 en 2011**

<b>Klachten</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Ontvankelijk	110	156	203	188	229	217
Onontvankelijk	11	4	16	27	55	67
Gegronde klachten deels of volledig	45	83	122	105	126	94
Ongegronde klachten	65	73	81	56	62	89
Nog niet afgehandeld	0	0	0	25	41	34
Opgelost deels of volledig	38	75	112	100	114	91
Niet opgelost	5	8	10	5	12	3
<b>Totaal</b>	<b>121</b>	<b>160</b>	<b>219</b>	<b>215</b>	<b>284</b>	<b>284</b>

In 2011 is 23,59% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is gestegen t.o.v. vorig jaar met 4,23% 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" (53 klachten). We verwijzen hiervoor voornamelijk naar het klachtenbeeld bij de afdeling Scholen Secundair Onderwijs en DKO waar alle 33 klachten onontvankelijk zijn en allen betrekking hebben op interne aangelegenheden (zoals tuchtmaatregelen, pesten enz.) Ook de afdeling Volwassenenonderwijs (14 klachten) neemt nog een relatief groot aandeel in van de ontvankelijke 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.

Over het aandeel van het aantal ongegronde, deels gegronde en ongegronde klachten van de geregistreerde ontvankelijke klachten kunnen we ook dit jaar moeilijk een vergelijking maken met de vorige jaren daar er nog een aantal resultaten (34) 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 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 en 2011**

<b>Ombudsnormen</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Niet-correcte beslissing	10	17	28	13	13	10
Te lange behandeltermijn	9	30	43	43	38	47
Ontoereikende informatieverstrekking	11	26	24	29	22	19
Onvoldoende bereikbaarheid	0	2	0	2	3	3
Onheuse bejegening	2	5	10	5	3	2
Andere	13	3	17	13	30	13

Ook hier maken we geen vergelijking met de vorige jaren gezien 34 keer de ombudsnorm niet werd ingevuld in de databank (zie ook supra).

## 2.2 AFDELINGEN MET KLACHTEN

### 2.2.1 ARBEIDSVoorwaardenBELEID

#### 1. Tabel 2011

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



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

## 2. Inhoud

Arbeidsvoorwaardenbeleid (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Studiebewijzen (1328)	Onontvankelijk		

### **3. Klachtenbeeld**

De klacht handelde over tewerkstelling op basis van de door betrokkene behaalde studiebewijzen.

**2.2.2 INSTELLINGEN EN LEERLINGEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN VOLWASSENENONDERWIJS**

**1. Tabel 2011**

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	0
	Mediaan	0,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	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 (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Eindtermen (1106)	Onontvankelijk		

### **3. Klachtenbeeld**

Een mevrouw heeft vragen bij de manier waarop er met zorg wordt omgegaan in het secundair onderwijs. Ze stelt dat zoals kennis en tempo met elkaar samenhangen, kennis en orde ook “onlosmakelijk” (sic) met elkaar verweven zijn. Ze vraagt om een apart vak “orde” en eventueel een taakstraf bij tekorten en voor tempo ook een aparte quoterings.

We hebben geantwoord dat eindtermen globaal geformuleerd zijn voor het secundair onderwijs maar dat er ook vakoverschrijdende eindtermen zijn waaronder die voor “leren leren”. Het staat scholen vrij zelf nieuwe combinaties van eindtermen te maken, afhankelijk van hun visies en keuzen.

### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Er is momenteel een ingrijpende hervorming van het secundair onderwijs in voorbereiding. Het competentiegericht leren en studiekeuze vormen hier een rode draad. De leerstijl van de leerling en ook die van de leerkracht zullen hier van heel groot belang zijn.

## 2.2.3 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

### 1. Tabel 2011

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	7
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	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	1
	Beleid en regelgeving	1
	Geen Vlaamse overheid	1
	Interne personeelsaangelegenheden	2
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	7
	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	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	9,5
	Mediaan	9,50
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	11
	Mediaan	7,00
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (7)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Anoniem (1082)	Onontvankelijk		
1	Geen Vlaamse overheid (1143)	Onontvankelijk		
2	Interne personeelsaangelegenheden	Onontvankelijk		

	(1147, 1253)			
1	Beleid en regelgeving (1320)	Onontvankelijk		
2	(1081, 1115)	Ongegrond		

### 3. Klachtenbeeld

In 2011 ontving de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB 7 klachten:

- **Klacht 1081 (e-mail):** Het betrokken personeelslid klaagt aan dat er gegevens ontbreken in haar loopbaanoverzicht, wat het voor de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) moeilijk maakt om een juiste berekening van haar pensioen te kunnen doen. Zij heeft hiervoor al verschillende keren contact opgenomen met het werkstation, echter zonder resultaat. Er is echter geen spoor (geen documenten of betalingen) van geleverde prestaties tijdens de betreffende periode, waardoor deze prestaties niet kunnen opgenomen worden in het loopbaanoverzicht. Deze klacht is dan ook ongegrond.
- **Klacht 1082 (e-mail):** Het gaat om een anonieme en dus onontvankelijke klacht. Betrokkene klaagt aan dat allochtone jongeren te vaak onterecht worden doorverwezen naar BUSO-scholen en zegt hiertegen gerechtelijke stappen te zullen ondernemen.
- **Klacht 1115 (e-mail):** Deze klacht werd ingediend door een burger die ontevreden is over het feit dat een terugvordering ten onrechte werd gerecupereerd op zijn salaris, aangezien de terugvordering verjaard zou zijn. Het gaat hier om een ongegronde klacht: de terugvordering werd wel degelijk binnen de wettelijke termijnen gerecupereerd.
- **Klacht 1143 (e-mail):** Deze klacht wordt als onontvankelijk beschouwd, aangezien het geen Vlaamse overheid betreft. Betrokkene wenst immers klacht in te dienen wegens laster.
- **Klacht 1147 (e-mail):** Ook hier gaat het om een onontvankelijke klacht, want het gaat om interne personeelsaangelegenheden. Deze burger wenst klacht in te dienen over een onderwijspersoneelslid i.v.m. haar houding als onderwijzeres m.b.t. de echtscheidingsprocedure waarin hij verwickeld is.
- **Klacht 1253 (e-mail):** Aangezien ook deze klacht gaat over interne personeelsaangelegenheden, is het een onontvankelijke klacht. Betrokkene klaagt aan dat de opdracht van een erg gewaardeerde (door ouders, leerlingen en collega's) onderwijzer niet verlengd wordt.
- **Klacht 1320 (e-mail):** Betrokkene klaagt aan dat zij niet kan aangesteld worden in een gesubsidieerd ambt omdat haar diploma niet opgenomen is in de lijst van bekwaamheidsbewijzen voor dat ambt (administratief medewerker) én omdat het diploma niet werd behaald aan een door de overheid georganiseerde, gesubsidieerde of erkende school. Deze klacht is onontvankelijk aangezien het gaat om beleid en regelgeving.



#### 4. Concrete realisaties en voorstellen

De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB van het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) ontving in 2011 zeven klachten, waarvan vijf klachten niet ontvankelijk waren. De twee klachten die wel ontvankelijk waren, zijn beiden ongegrond. Hoewel deze klachten ongegrond zijn, zijn er wel degelijk realisaties en voorstellen ten gevolge van de behandeling van deze twee klachten.

**Klacht 1081** handelt over het ontbreken van gegevens op de loopbaanfiche van een personeelslid waardoor het voor de Pensioendienst van de Overheidssector (PDOS) moeilijk wordt om een juiste berekening van het pensioen te doen. Aangezien er echter geen sporen zijn van documenten of betalingen konden geen extra gegevens opgenomen worden op de loopbaanfiche. Intussen startte de Pensioendienst voor de Overheidssector het project CAPELO (Carrière Publique Electronique/ Elektronische Loopbaan Overheid) op, waardoor dergelijke discussies in de toekomst zullen vermeden worden. Bedoeling van CAPELO is om een loopbaangegevensbank voor de overheidssector te realiseren, waardoor de pensioendienst aan alle personeelsleden van de overheidssector een loopbaanoverzicht en een pensioenraming kan aanbieden. Het project is volop bezig en verloopt in twee stappen. Eerst wordt de loopbaangegevensbank gecreëerd via de multifunctionele aangifte van de loon- en arbeidstijdgegevens. In een tweede stap worden de historische gegevens overgedragen van de verschillende overheidssectoren naar de PDOS.

**Klacht 1115** betreft het terugvorderen van ten onrechte uitbetaalde bedragen en de toepassing van de regels m.b.t. de wettelijke verjaringstermijnen. Uit deze problematiek blijkt dat de procedures hierrond niet altijd even duidelijk zijn voor de burger. Deze problematiek is gekend bij de afdeling, maar omwille van complexe procedures werd tot nu toe nog geen oplossing gevonden. Wel werd 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. Gezien de complexiteit – zoals reeds gezegd – is dit een project dat loopt over meerdere jaren. Een oplossing kan dus nog niet onmiddellijk gerealiseerd worden.

## 2.2.4 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

### 1. Tabel 2011

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

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

## 2. Inhoud

Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Interne personeelsaangelegenheden (1074)	Onontvankelijk		

### **3. Klachtenbeeld**

Er werden 1 klacht ontvangen op de afdeling tijdens het werkjaar 2011.

De klacht i.v.m. pesten op het werk was onontvankelijk. Een echtgenoot dient klacht in ter bescherming van zijn echtgenote i.v.m. pesten op het werk.

## 2.2.5 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

### 1. Tabel 2011

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	10
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	6
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	1
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	1
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	2
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	10
	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	7
	Andere kanalen	2

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	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	53
	Mediaan	32,50
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	4
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	4
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (10)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Salaris december 2010 (1073)	Ongegrond		
1	Tijdstip lessen DKO verschoven wegens reffectatie leerkracht (1352)	Ongegrond		

1	Klacht over werking school (1353)	Ongegrond		
1	TBS 58+ en bonus (1357)	Ongegrond		
1	Anoniem (1356)	Onontvankelijk		
2	Interne personeelsaangelegenheden (1354, 1359)	Onontvankelijk		
1	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend (1355)	Onontvankelijk		
1	Al eerder klacht ingediend (1372)	Onontvankelijk		
1	Beleid en regelgeving (1358)	Onontvankelijk		

### 3. Klachtenbeeld

#### **In 2011 ontving onze afdeling 10 klachten, waarvan 4 ontvankelijk werden verklaard.**

*In klacht 1073* kan betrokkene zich niet vinden in het feit dat het salaris van december 2010 pas in januari 2011 op zijn rekening verschijnt. Deze klacht wordt als ontvankelijk geregistreerd, maar wordt als ongegrond beschouwd. In het antwoord verwijst men naar de regelgeving waarin januari als het tijdstip van betaling van het salaris van de maand december is opgenomen.

*In klacht 1352* klaagt betrokkene aan dat door een toewijzing van een leerkracht door de Vlaamse Reaffectatiecommissie in het deeltijds kunstonderwijs, het tijdstip van de lessen zodanig verschuift, dat het niet meer mogelijk is deze te volgen. De klacht wordt ontvankelijk verklaard, maar werd beschouwd als ongegrond. De reffectatieregelgeving en de werking van de Vlaamse Reaffectatie wordt in het antwoord kort uitgelegd.

*In klacht 1353* vindt betrokkene dat er in zijn school misbruik van het personeel wordt gemaakt voor privédoeleinden van de directeur. Zij zouden regelmatig arbeid moeten leveren voor de vereniging waarvan de directeur een belangrijk lid is. De klacht werd ontvankelijk verklaard. Er werd een grondig onderzoek gedaan naar deze vermeende feiten, maar er werden geen frauduleuze praktijken vastgesteld. De klacht wordt dan ook beschouwd als zijnde ongegrond en dit werd zo aan betrokkene meegedeeld.

*In klacht 1357* klaagt betrokkene de afhandeling van zijn aanvraag TBS 58+ aan, waardoor hij uiteindelijk een terugvordering van zijn ten onrechte uitgekeerd salaris kreeg. In eerste instantie werd een verkeerde ingangsdatum vermeld. Dit werd rechtgezet door betrokkene. De school verzond de aangepaste versie naar het werkstation. Dit gebeurde echter te laat om de ingangsdatum van de TBS 58+, die op de aanvraag vermeld stond, te kunnen toepassen, waardoor deze verschoof naar de eerstvolgende uitstapdatum. De periode tussen deze twee data diende omgezet te worden in een ter beschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden daar betrokkene geen effectieve prestaties verrichtte. Hierdoor werd een terugvordering gecreëerd. Betrokkene kan zich hierin niet vinden. De klacht werd als ontvankelijk geregistreerd, maar wordt beschouwd als ongegrond. In het antwoord wordt duidelijk verwezen naar de wetgeving die rond het indienen en afhandelen van de aanvragen tot het bekomen van TBS 58+ wordt gehandhaafd.

## **Volgende klachten werden onontvankelijk bevonden.**

*Klacht 1354:* Betrokkene is niet akkoord met de wijze waarop de titularis van zijn opdracht terug in dienst kwam en kaart tevens de problematiek rond deze persoon aan.

De klacht is onontvankelijk omdat dit behoort tot de interne personeelsaangelegenheden en dus behoort tot de relatie werkgever-werknemer.

*Klacht 1355:* betrokkene werd opgeroepen voor controle bij Medex na langdurige ziekte. Hij werd geschikt bevonden om te hervatten, maar was administratief niet in orde. Na een tweede oproep was het dossier volledig in orde om tewerkgesteld te worden via re-integratie met halve dagtaak, maar de school kon hem deze niet aanbieden. Hij klaagt deze werking aan. De klacht werd onontvankelijk verklaard. Dit behoort tot de relatie werkgever-werknemer. Er werd in het antwoord verwezen naar de beroepsmogelijkheden. Deze werden door betrokkene nog niet aangewend.

*Klacht 1356:* het gaat hier om een anonieme klacht. Uit niets van de gegevens kan opgemaakt worden wie betrokkene is. De klacht is dan ook onontvankelijk.

*Klacht 1358:* betrokkene klaagt aan dat zijn echtgenote vooreerst een opdracht werd toegewezen aan het begin van het schooljaar en nadien terugviel op een mindere opdracht omwille van de keuzeverandering door de leerlingen. Hij klaagt deze werking aan. De klacht werd onontvankelijk verklaard. De inschrijving van leerlingen is gekoppeld aan specifieke regels en het verdelen van de beschikbare uren behoort tot de autonomie van de schoolbesturen. Deze klacht valt enerzijds onder beleid en regelgeving en behoort anderzijds tot de categorie van interne personeelsaangelegenheden.

*Klacht 1359:* de schorsing van betrokkene als directeur werd door de Raad van State vernietigd, waardoor men haar in haar vorige ambt diende terug te plaatsen. Door de afschaffing van de middenschool moest zij een bureau delen met een collega. De school gaf haar echter een andere opdracht dan die conform de Raad van State. De klacht wordt als onontvankelijk geregistreerd omdat het hier gaat om interne personeelsaangelegenheden en dus behoort tot de relatie werkgever – werknemer. In het antwoord werd dit zo vermeld en werd er tevens verwezen naar de beroepsmogelijkheden die betrokkene kan aanwenden.

*Klacht 1372:* deze klacht werd onontvankelijk verklaard omdat dit de 3<sup>e</sup> maal is dat betrokkene over dezelfde feiten een klacht indient. Er werd dan ook in het antwoord verwezen naar de twee voorgaande correspondenties. Het onderwerp van de klacht was het toekennen van bepaalde diensten als nuttige ervaring. Er veranderde echter niets in de regelgeving noch in de situatie van betrokkene waardoor er iets aan de eerder genomen beslissing kan veranderen.



## 2.2.6 SCHOLEN BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

### 1. Tabel 2011

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

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	15
	Mediaan	15,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (2)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Geen Vlaamse overheid (1336)	Onontvankelijk		
1	Inschrijfgegevens (1338)	Ongegrond		

### **3. Klachtenbeeld**

#### Klacht nr. 1336

Een leerling heeft een doorverwijzing gekregen naar type 2 van het buitengewoon onderwijs door het CLB. De ouders zijn niet akkoord en dienen klacht in via de ombudsman. De klacht is echter niet ontvankelijk, want gaat niet over de Vlaamse overheid. Er wordt een antwoord bezorgd aan de ouders via het Informatiepunt Ouders en leerlingen.

#### Klacht nr.1338

Een vader vraagt naar de inschrijvingsgegevens van zijn dochter. Vanuit onze diensten worden dergelijke gegevens echter nooit direct bezorgd aan de ouder omdat wij geen zicht hebben op het feit of de ouder al dan niet ontzet is uit de ouderlijke macht. De vader is niet akkoord en dient klacht in via de ombudsman. Wij bevestigen nog eens de procedure bij de ombudsman. Uiteindelijk heeft de vader de gevraagde gegevens via een ander kanaal gekregen.

## 2.2.7 SCHOLEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

### 1. Tabel 2011

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	33
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	33
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	32
	Interne personeelsaangelegenheden	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3
	Mail	28
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	32
	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	19,09
	Mediaan	15,00
	0-20 dagen	21
	21-45 dagen	8
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (33)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
24	Klacht i.v.m. school (727, 839, 902, 939, 941, 943, 944, 970, 971, 975, 979, 1024, 1025, 1026, 1101, 1107, 1108, 1113, 1120, 1134, 1142, 1144, 1145, 1146)	Onontvankelijk		
1	Klacht over personeel (1341)	Onontvankelijk		

2	Klacht over werking school (1342, 1346)	Onontvankelijk		
4	Klachten over pesten op school (1343, 1349, 1351, 1366)	Onontvankelijk		
2	Klachten over tuchtmaatregel (1347, 1348)	Onontvankelijk		

### 3. Klachtenbeeld

Er zijn dit jaar 33 klachten geregistreerd. Deze zijn allen onontvankelijk. De klachten gaan allemaal over de interne schoolwerking waarbij in het antwoord telkens naar de school verwezen wordt voor verdere behandeling. De belangrijkste onderwerpen zijn: tuchtmaatregelen (22%), klachten over de leerkracht (22%), pesten en geweld op school (16%), communicatie school – ouders (9,6%), evaluatie leerlingen en inzage evaluatiedocumenten (9,6%), kosten op school, privacywetgeving, planning schooluitstappen, kwaliteit schoolmaaltijden, ...

## 2.2.8 HOGER ONDERWIJS

### 1. Tabel 2011

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	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	1
	Mail	5
	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	5

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1,5
	Mediaan	1,50
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	36,83
	Mediaan	31,50
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	3
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

## 2. Inhoud

Hoger Onderwijs (6)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
5	Geen Vlaamse overheid (1360, 1361, 1362, 1363, 1364)	Onontvankelijk		
1	Andere (1365)	Deels gegrond	Opgelost	Andere



### **3. Klachtenbeeld**

De afdeling Hoger Onderwijs (AHOVOS) ontving in 2011 in totaal 6 klachten waarvan er 5 onontvankelijk waren. De klachten hadden niets te maken met de werking van de afdeling hoger onderwijs, maar eerder met de reglementering en werkwijze van de instellingen zelf (o.a. weigering terugbetaling studiegeld, onwettige afwezigheid, weigering om inschrijving met diplomacontract, geen concrete afspraken tussen instelling en student, veel te hoog te betalen bedrag bij aanvraag van duplicaat diploma). De klagers ontvingen een passend antwoord op hun klacht.

Naar aanleiding van een (niet ontvankelijke) klacht is gebleken dat een artikel m.b.t. gelijktijdig inschrijven in een schakelprogramma en een masteropleiding bij een zeer strikte lezing tot een foutieve interpretatie leidt, waardoor studenten voor de masteropleiding enkel met een creditcontract kunnen ingeschreven worden en zo hun eventuele recht op een studietoelage verliezen. Het huidige artikel geeft absoluut niet de bedoeling van de decreetgever weer, zoals blijkt uit de memorie van toelichting. Voor het volgende genummerde onderwijsdecreet (Onderwijsdecreet XXII) wordt een fiche ingediend om dit artikel te verduidelijken.

Eén klacht in verband met de betaling van een wachtgeld was wél ontvankelijk. Samen met de hogeschool werd alles in het werk gesteld om zo snel mogelijk tot een correcte oplossing te komen. De klager werd hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

De klachten die we ontvingen zijn van eerder incidentele aard. In één geval heeft het wel geleid tot een verduidelijking van de regelgeving.

## 2.2.9 VOLWASSENENONDERWIJS

### 1. Tabel 2011

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	17
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	14
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	12
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	17
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	15
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2,18
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	16
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	18,29
	Mediaan	7,00
	0-20 dagen	12
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (17)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	<i>Klacht tegen regelgeving VWO</i> Klachtnummer 1313	Onontvankelijk		
13	<i>Geen bevoegdheid Afdeling VWO</i> <b><u>Klacht tegen leraar</u></b> Klachtnummer 1085 Klachtnummer 1276 Klachtnummer 1314  <b><u>Klacht tegen directie</u></b> Klachtnummer 1027 Klachtnummer 1132 Klachtnummer 1312 Klachtnummer 1332  <b><u>Klacht tegen Huis van het Nederlands</u></b> Klachtnummer 1340  <b><u>Klacht tegen andere instelling</u></b> Klachtnummer 1075 Klachtnummer 1076 Klachtnummer 1137 Klachtnummer 1271 Klachtnummer 1326	Onontvankelijk Onontvankelijk Onontvankelijk  Onontvankelijk Onontvankelijk Onontvankelijk Onontvankelijk  Onontvankelijk  Onontvankelijk Onontvankelijk Onontvankelijk Onontvankelijk Onontvankelijk		
1	<i>Aanvraag duplicaat diploma</i> Klachtnummer 1136	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	<i>Protest tegen een mogelijke stopzetting opleiding</i> Klachtnummer 1122	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	<i>Opleiding digitale fotografie</i> Klachtnummer 1117	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

## 3. Klachtenbeeld

In 2011 werden 17 klachten geregistreerd waarvan 14 onontvankelijke klachten. De 3 klachten die wel ontvankelijk waren, waren deels gegrond.

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

In 2011 werden er geen klachten ingediend met betrekking tot de sector Basiseducatie.

De onderwerpen van de 3 ontvankelijke klachten variëren van protest tegen het mogelijk stopzetten van een opleiding in een CVO, moeilijkheden bij het aanvragen van een duplicaat van een diploma en protest tegen de benaming van het uitgereikte diploma/certificaat.

Bij de 3 deels gegronde klachten werd de ombudsnorm 'informatieverstrekking' 3 keer geschonden.

De onontvankelijke klachten zijn voornamelijk klachten van cursisten tegen leraren of tegen de directie van de Centra voor Volwassenenonderwijs bvb. klachten over de organisatie van de examens, 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.

5 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;
- 2 klachten konden afgehandeld worden binnen 20 dagen;
- 1 klachten konden afgehandeld worden binnen 30 dagen;
- 1 klacht kon afgehandeld worden binnen 40 dagen;
- 2 klachten konden afgehandeld worden binnen 50 dagen;
- 1 klacht had een lange afhandeltermijn van 106 dagen omwille van de noodzaak van bijkomend onderzoek.

Alle klachten (17) kwam binnen via e-mail. Opnieuw werd de grote meerderheid van de klachten (15) rechtstreeks ingediend door de burger. Slechts 2 klachten werden door de burger via de Vlaamse Ombudsdienst en het Kabinet van de minister van Onderwijs ingediend.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Het grote aantal onontvankelijke klachten (14 op 17) is toe te wijzen aan het feit dat de cursisten nog steeds onvoldoende op de hoogte zijn van de bevoegdheidsverdeling bij de klachtenbehandeling : voor het gros van de onontvankelijke klachten die ingediend werden bij de afdeling Volwassenenonderwijs is eigenlijk de directie van het CVO dé instantie waar de klacht moet ingediend worden of de regionale ombudsdienst bij de Consortia voor Volwassenenonderwijs.

Ook is het voor veel cursisten nog steeds niet duidelijk dat de opleidingen van Syntra en VDAB niet tot de bevoegdheid van het Ministerie van Onderwijs en Vorming behoren.

Tevens wordt vastgesteld dat nog steeds 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.

Ondanks de inspanningen die de Afdeling Volwassenenonderwijs het voorbije jaar leverde om haar website aan te passen en te verduidelijken, zal dus ook in 2012 opnieuw werk moeten maken van een grotere kenbaarheid en rol van de Afdeling Volwassenenonderwijs, de regionale

ombudsdiensten, Syntra en VDAB in de klachtenbehandeling m.b.t. de opleidingen voor volwassenen.

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.

## 2.2.10 STUDIETOELAGEN

### 1. Tabel 2011

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	159
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	159
	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	52
	Mail	81
	Telefoon	24
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	117
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	38
	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	4,07
	Mediaan	1,00
	0-10 dagen	29
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	24,37
	Mediaan	21,00
	0-20 dagen	61
	21-45 dagen	47
	46-90 dagen	14
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	50
	Deels gegrond	24
	Ongegrond	51
	Nog niet afgehandeld	34 (*)
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	63
	Deels opgelost	9
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	7
	Te lange behandeltermijn	42
	Ontoereikende informatieverstrekking	11
	Onvoldoende bereikbaarheid	2
	Onheuse bejegening	2
	Andere	10

(\*) Bij 34 klachten werd (nog) geen resultaat ingevuld: het grootste gedeelte van deze klachten werd reeds afgehandeld, maar werd als dusdanig nog niet aangegeven in de klachtendatabank.

Bij 36 klachten werd in de klachtendatabank bij mededelingsdatum (nog) niets ingevuld. Ook hier betekent dit geenszins dat de mededeling bij de meeste klachten nog niet zou gebeurd zijn.

Bijn 'ombudsnorm' werd eveneens bij een aantal afgehandelde klachten (34) (nog) geen norm in de databank aangeduid.



## 2. Inhoud

Studietoelagen (159)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
11	<b>Behandeltermijn</b> 1151, 1155, 1196, 1217, 1235, 1270, 1284, 1287, 1299, 1375, 1379	Ongegrond		
10	1161, 1193, 1195, 1218, 1233, 1266, 1280, 1380, 1381, 1392	Deels gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
31	1148, 1149, 1150, 1152, 1153, 1156, 1157, 1158, 1159, 1163, 1166, 1170, 1174, 1177, 1179, 1190, 1191, 1200, 1201, 1202, 1203, 1205, 1209, 1215, 1240, 1242, 1272, 1285, 1386, 1387, 1391	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
4	1172, 1183, 1221, 1223	Deels gegrond	Deels opgelost	Behandeltermijn
1	1219	Gegronnd	Deels opgelost	Behandeltermijn
14	1207, 1211, 1214, 1231, 1234, 1259, 1261, 1268, 1277, 1294, 1300, 1302, 1303			
1	1185	Deels gegrond	Niet opgelost	Behandeltermijn
1	<b>Bejegening</b> 1167	Gegronnd	Opgelost	Bejegening
1	1250	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening
1	1256	Ongegrond		
1	1301			
10	<b>Terugvorderingen</b> 1162, 1171, 1181, 1182, 1224, 1254, 1264, 1281, 1376, 1243	Ongegrond		
6	1176, 1241, 1251, 1293, 1295, 1226			
1	1298	Deels gegrond	Opgelost	
5	<b>Informatieverstrekking</b> 1168, 1192, 1194, 1255, 1296	Ongegrond		
6	1188, 1220, 1246, 1249, 1390, 1230	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
5	1164, 1290, 1389, 1383, 1385	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
50	<b>Andere</b> o.a. foutieve berekening van de toelage (1160, 1228), kritiek op de regelgeving (1175, 1178), aanvraag niet toegekomen of te laat (1208, 1247, 1248, 1263, 1265, 1269, 1279, 1286, 1304), betwisting beslissing (1173, 1180, 1187, 1189, 1197, 1198, 1199, 1204, 1206, 1216, 1232, 1239, 1244, 1282, 1283, 1291, 1292, 1305, 1382, 1384), bewijs van aanvraag (1210), toelage niet aangevraagd (1212, 1262), storting op verkeerd rekeningnummer (1225, 1238, 1258), problemen bij online			

aanvragen (1227, 1236,1257) punten leefeenheid (1393) afbetalingsplan (1229), varia (1186,1278,1297...)			
---	--	--	--

### 3. Klachtenbeeld

De afdeling studietoelagen heeft 159 klachten geregistreerd. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2010.

De meeste klachten betreffen de ontevredenheid over de behandeltermijn. 72 klachten werden hierover ingediend, met andere woorden 45% van het totaal aantal klachten, waarvan 11 ongegrond waren (6,9%).

Een tweede categorie binnen de klachten betreft de terugvorderingen. 17 in totaal of 10,6% waarvan 10 ongegrond (6,2%).

Een derde categorie klachten betreft de informatieverstrekking. 16 in totaal of 10% waarvan 11 toch wel (deels) gegrond zijn (6,7%).

Een vierde kleine, slechts 2,5%, categorie betreft de bejegening.

De overige klachten (31,4%) kennen een divers beeld. Dit gaat over laattijdige aanvragen, van niet-toegekomen aanvragen tot problemen bij online aanvragen of de betwisting van de concrete berekening van de toelage en ongenoegen over de regelgeving.

Een opmerkelijke vaststelling is toch dat klachten meer en meer via digitale weg worden ingediend en minder via brief. De bijkomende digitale mogelijkheden die de afdeling Studietoelagen heeft in het leven geroepen (communicatiepostbus, het webformulier naast het officiële meldpunt) hebben hiertoe ongetwijfeld toe bijgedragen. De toegankelijkheid en de laagdrempeligheid die de afdeling Studietoelagen nastreeft in haar communicatie, trekt ze ook verder door in haar klachtenmanagement.

### 4. Concrete realisaties en voorstellen

1. De afdeling Studietoelagen heeft in 2011 grote inspanningen geleverd om de behandeltermijn onder controle te krijgen. In eerste instantie richtte de afdeling zich op de tijdigheid van de initiële aanvraagdossiers, dit wil zeggen dat de afdeling eerst de volledige dossiers in behandeling nam en dat de dossiers waarin een vervollediging vanwege de burger nodig was, niet prioritair werden behandeld.

Vanaf het aanvraagjaar 2011-2012 is de afdeling resoluut de weg ingeslagen van de parallelle dossierbehandeling, nl. de gelijktijdige behandeling van de initiële aanvraagdossiers en de vervolledigde dossiers.

2. De afdeling Studietoelagen zette in 2011 nog meer in op het binnenhalen van digitale aanvragen. De vooropgestelde behandeltermijn van digitaal ingediende aanvragen is ook korter, nl 45 dagen.

a. De afdeling vult niet langer een papieren aanvraagformulier in tijdens bezoekenmiddagen en zitdagen maar dient de aanvraag nu zelf voor en namens de burger digitaal in.

b. Het project digitaal aanvragen door intermediaire partners is bovendien een succes en kende in 2011 de uitrol van pilootproject in 2010 naar volwaardig project in 2011. Alle OCMW's in Vlaanderen kregen een uitnodiging hieraan deel te nemen.

Het grote voordeel van dit project is de tijdswinst bij de behandeling van de aanvraag. De burger zal sneller een toelage krijgen. Bovendien heeft de intermediair de mogelijkheid om het dossier digitaal op te volgen en de aanvrager bij te staan als deze problemen heeft, bijvoorbeeld als hij of zij vragen heeft bij onze brieven of brieven van ons is kwijtgeraakt.

Een intermediair kan samen met een burger een school- of studietoelage digitaal aanvragen zonder dat deze persoon zelf de PINcode van zijn of haar e-id moet kennen. Beveiligd aanmelden (met e-id of federaal token) door een medewerker is voldoende.

Momenteel nemen 1 op 3 OCMW's deel aan dit project, een overzicht:

### Provincie Antwerpen

Gemeente/stad Boom	OCMW Dessel	OCMW Lille	OCMW Sint-Amands
Gemeente/stad Brecht	OCMW Duffel	OCMW Malle	OCMW Sint-Katelijne-Waver
Gemeente/stad Turnhout	OCMW Geel	OCMW Meerhout	OCMW Vorselaar
OCMW Antwerpen	OCMW Herentals	OCMW Merksplas	OCMW Vosselaar
OCMW Arendonk	OCMW Herenthout	OCMW Mol	OCMW Westerlo
OCMW Balen	OCMW Herselt	OCMW Nijlen	OCMW Wommelgem
OCMW Bonheiden	OCMW Hoogstraten	OCMW Olen	OCMW Zandhoven
OCMW Boom	OCMW Hulshout	OCMW Oud-Turnhout	OCMW Zoersel
OCMW Borsbeek	OCMW Kontich	OCMW Putte	
OCMW Brecht	OCMW Laakdal	OCMW Retie	

### Provincie Limburg

Gemeente/stad Lummen	OCMW Heusden-Zolder	OCMW Zonhoven
OCMW Bilzen	OCMW Neerpelt	Welzijns-campus Peer
OCMW Hasselt	OCMW Nieuwerkerken	

### Provincie Oost-Vlaanderen

Gemeente/stad Deinze	OCMW Eeklo	OCMW Melle	OCMW Sint-Niklaas
Gemeente/stad Eeklo	OCMW Erpe-Mere	OCMW Merelbeke	OCMW Stekene
Gemeente/stad Merelbeke	OCMW Evergem	OCMW Nazareth	OCMW Temse
OCMW Aalter	OCMW Gent	OCMW Nevele	OCMW Wetteren
OCMW Assenede	OCMW Laarne	OCMW Ronse	OCMW Zingem
OCMW Buggenhout	OCMW Lebbeke	OCMW Sint-Gillis-Waas	OCMW Zulte
OCMW De Pinte	OCMW Lochristi	OCMW Sint-Laureins	OCMW Zwalm
OCMW Deinze	OCMW Lovendegem	OCMW Sint-Martens-	Latem

### Provincie Vlaams-Brabant

OCMW Begijnendijk	OCMW Leuven	OCMW Oud-Heverlee	OCMW Tervuren
OCMW Gooik	OCMW Londerzeel	OCMW Scherpenheuvel-Zichem	OCMW Wemmel
OCMW Grimbergen	OCMW Lubbeek	OCMW Sint-Pieters-Leeuw	
OCMW Huldenberg	OCMW Merchtem	OCMW Ternat	

<b>Provincie West-Vlaanderen</b>			
----------------------------------	--	--	--

Gemeente/stad Bredene	OCMW Deerlijk	OCMW Lendeledede	OCMW Wervik
Gemeente/stad Oostende	OCMW Diksmuide	OCMW Lichtervelde	OCMW Zedelgem
OCMW Avelgem	OCMW Gistel	OCMW Mesen	OCMW Zwevegem
OCMW Beernem	OCMW Ichtegem	OCMW Moorslede	
OCMW Bredene	OCMW Ieper	OCMW Roeselare	
OCMW De Haan	OCMW Kortrijk	OCMW Tielt	

In het eerste aanvangsjaar telde het pilootproject van de afdeling Studietoelagen 26 organisaties.

Momenteel is het aantal intermediaire partners voor het tweede aanvangsjaar van het project gestegen van 26 naar (voorlopig) 122 geïnteresseerde deelnemers.

In mei 2011 werden alle deelnemers vriendelijk uitgenodigd om hun eerste ervaringen in verband met het project te delen. Hiervoor heeft de afdeling Studietoelagen een digitaal evaluatieformulier (google spreadsheet) opgesteld. De resultaten waren alvast heel positief. Op basis van de geleverde feedback werden een aantal aanpassingen aan het project doorgevoerd. De lijst van scholen werd vereenvoudigd om verwarring te vermijden, maar ook de grootte van het formulier werd aangepast zodanig dat het formulier nu volledig raadpleegbaar is op het scherm.

Daarnaast krijgen de intermediairs per semester een stand van zaken van de dossiers die de intermediair heeft aangevraagd. Zo zal digitaal aanvragen vlotter verlopen en kan de medewerker de dossiers beter opvolgen.

Ook tijdens het tweede aanvangsjaar werden informatiesessies voor de nieuwe partners voorzien. Deze vormingen vonden plaats in provinciale cellen en voor de provincie Vlaams Brabant in Brussel.

De sessies vonden plaats op de volgende data:

- Provincie Antwerpen: donderdag 8 september 2011 (voormiddag, 10u00-11u30)
- Provincie Limburg: dinsdag 13 september 2011 (voormiddag, 10u00-11u30)
- Provincie Oost-Vlaanderen: dinsdag 6 september 2011 (namiddag, 14u00-15u30)
- Provincie Vlaams-Brabant (Brussel): donderdag 15 september 2011 (voormiddag, 10u00-11u30)
- Provincie West-Vlaanderen: dinsdag 6 september 2011 (voormiddag, 10u00-11u30)

3. De kwaliteitscontroles op de potentiële terugvorderingen verliepen in 2011 veel gestructureerder en worden dagelijks opgevolgd. De vormingen hebben hun vruchten afgeworpen.

In 2012 zal de cel financiering zich enkel nog toespitsen op de controle en afhandeling van de terugvorderingen, en dus het takenpakket “betalingen “ afstaan. Hierdoor zal de verwerking van de terugvorderingen en de nazorg efficiënter kunnen verlopen, wat uiteraard ten goede komt van de burger. Bovendien worden de nazorg ( afbetalingsplannen, vragen om uitstel) als aparte indicatoren in de BSC van de afdeling opgenomen, samen met de verwerkingsquota van de kwaliteitscontrole van de terugvorderingen en de verwerking naar de boekhouding.

## 2.2.11 AGENTSCHAP VOOR KWALITEITZORG IN ONDERWIJS EN VORMING

### 1. Tabel 2011

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	46
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	46
	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	14
	Mail	32
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	35
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	2
	Andere kanalen	8

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	21,8
	Mediaan	18,00
	0-20 dagen	24
	21-45 dagen	19
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	8
	Deels gegrond	8
	Ongegrond	30
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	13
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	5
	Ontoereikende informatieverstrekking	5
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	
	Andere	2

## 2. Inhoud

<b>Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (46)</b> <b>APECK: Afdeling Projecten EVC-Curriculum – Kwalificatiestructuur</b> <b>ADE: Afdeling Dienstverlening EVC (Naric, examencommissie van het voltijds SO en toelatingsexamen arts-tandarts)</b>				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
8	Langdurige dossierbehandeling bij NARIC (1237, 1334, 980, 1083, 1133, 1245, 1267, 1315)	Ongegrond: 2 Gegrond: 2 Deels gegrond: 3 Deels gegrond: 1	Opgelost Opgelost Deels opgelost	Behandeltermijn Behandeltermijn
4	Onjuiste of te lage gelijkwaardigheid (1130, 1311, 1329, 1252)	Ongegrond: 3 Deels gegrond: 1	Deels opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Onvoldoende of te late informatie gegeven (naric) (1109)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
2	Geen deliberatie na het toelatingsexamen arts-tandarts	Ongegrond		
3	Ontevredenheid examenresultaat toelatingsexamen arts-tandarts (1275, 1308, 1307)	Ongegrond		
3	Te late inschrijving arts-tandartsexamen (1129, 1213, 1127)	Ongegrond		
6	Examenvragen kwamen niet uit het leerplan bij examencommissie (1333, 1335, 114, 116, 119, 1327)	Ongegrond: 4 Gegrond: 2	Opgelost	Niet-correcte beslissing
2	Ontevredenheid over wijziging van een leerplan of opleiding bij de examencommissie (1086, 1222)	Ongegrond: 1 Deels gegrond: 1	Opgelost	Informatieverstrekking
5	Onvoldoende of onjuiste informatie doorgegeven aan examendeelnemers door de examencommissie (981, 1319, 1110, 1111, 1124)	Ongegrond: 3 Deels gegrond: 2	Opgelost	Informatieverstrekking
2	Oneerlijke behandeling tijdens examens bij examencommissie (1339, 1126)	Ongegrond		
5	Betwisting examenresultaat bij examencommissie (1317, 1322, 1131, 1138, 1324)	Ongegrond		
2	Verlies documenten (examencommissie + naric) (1105, 1325)	Gegrond		Andere
1	Ontevreden nieuwe werking bij	Ongegrond		

	examencommissie (1121)			
1	Geen recht op inzage bij de examencommissie (1323)	Geground	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Geen neutraliteit bij Cito-toets (1118)	Ongegrond		

### 3. Klachtenbeeld

In 2011 werden er 46 klachten geregistreerd. Van de 46 klachten waren er 8 geground, 30 ongegrond, 8 deels geground. De gegronde of deels gegronde klachten kwamen vooral van de afdeling dienstverlening EVC, specifiek NARIC en de Examencommissie voor het voltijds secundair onderwijs.

Bij de NARIC hadden de gegronde of deels gegronde klachten vooral betrekking op de behandeltermijn van gelijkwaardigheidsdossiers. Dit had te maken met het stijgend aantal dossiers en de stijgende complexiteit van de dossiers. NARIC is bovendien afhankelijk van externe instanties zoals onderwijsinstellingen en VLIR, aan wie ze verplicht advies moeten vragen. Die adviezen komen vaak laat binnen waardoor NARIC geen beslissing kan opmaken omdat er minstens 2 adviezen nodig zijn.

Sommige klachten van de afdeling NARIC waren ongegrond omdat de verzoekers ofwel zelf niet in orde waren met hun documenten of niet tevreden waren met hun verkregen gelijkwaardigheid.

De gegronde of deels gegronde klachten bij de examencommissie hadden vooral betrekking tot de examens zelf bijv. kandidaten die bevraagd werden over andere dingen dan in het leerplan vermeld of kandidaten die onduidelijke informatie kregen van de medewerkers.

De ongegronde klachten waren dan vooral van examendeelnemers die niet akkoord gingen met de examenvragen of met het examenresultaat.

Zowel bij NARIC als bij de examencommissie waren er gegronde of deels gegronde klachten die betrekking hadden tot de dienstverlening van de medewerkers zelf oa. het verlies van documenten, onvoldoende of onjuiste informatie doorgegeven enz.

De meeste ongegronde klachten bij de afdeling dienstverlening EVC hebben 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.

Voor de afdeling APECK was er één klacht, die ongegrond was.

De meerderheid van de klachten (32) kwam binnen via e-mail. Deze werden rechtstreeks ingediend door de burgers en 14 klachten kwamen via de Vlaamse Ombudsdienst. Twee klachten werden ingediend door het georganiseerd middenveld zoals VDAB en Leerwijzer (privéschool).

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 of deels gegronde klachten binnen AKOV kunnen we het volgende vastleggen:



- 5 klachten hadden als ombudsnorm: behandeltermijn
- 3 klachten hadden als ombudsnorm: niet-correcte beslissing
- 5 klachten hadden als ombudsnorm: informatieverstrekking
- 2 klachten hadden als ombudsnorm: andere
- 1 klacht had als ombudsnorm: bereikbaarheid

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

In 2011 werden de processen bij NARIC onderzocht. De klanten en stakeholders werden hiervoor geïnterviewd. Dit is afgelopen en het resultaat van de hertekening van de processen zal binnenkort zichtbaar worden.

Er werd een actieplan geformuleerd en een gedeelte van de acties werden ondertussen gerealiseerd. De overige acties (vooral procesreorganisatie) zullen worden geïmplementeerd naar aanleiding van het in gebruik nemen van de nieuwe databank die op dit moment wordt ontwikkeld. Voorziene datum: mei 2012.

Voor de examencommissie werden eveneens de TO BE processen uitgetekend. Er komt een reorganisatie van alle processen die vooral de efficiënte werking beoogt en meer flexibiliteit voor de kandidaten (bijv. permanente examinering i.p.v. 2 zittijden). Op dit moment wordt een nieuwe databank met bijhorende processen geprogrammeerd. Streefdoel voor het starten van het nieuw systeem: september 2012.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Het afdelingshoofd van de afdeling dienstverlening EVC werd nauw bij betrokken bij de klachten van haar afdeling. Zij ontving zelf ook alle klachten en moeilijkere klachten werden intern besproken met het team om samen een goede oplossing te zoeken. Het voordeel hiervan is dat het afdelingshoofd nauw betrokken werd bij de klachten.

## **2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN**

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2011 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

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

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling ICT.

Agentschap voor Onderwijscommunicatie:

- afdeling Canon Cultuurcel;
- afdeling Klasse.

Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs.

Vlaamse Onderwijsraad.

## **3 GLOBALE EVALUATIE**

### **3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2011**

#### **Globale cijfers**

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten gelijk is gebleven in vergelijking met vorig jaar (284 klachten).

#### **Afdelingen met klachten**

12 afdelingen registreerden 1 of meerdere klachten.

10 afdelingen + het agentschap AGIO en de Vlaamse Onderwijsraad registreerden geen klachten.

Net zoals in andere jaren 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**

Het meest aantal klachten komen rechtstreeks via de burger binnen (2008: 52,9%, 2009: 50,23%, 2010: 67,60%, 2011: 73,23%).

#### **Ontvangstmelding**

Bij maar liefst 80,98 % van de geregistreerde klachten werd echter geen ontvangstmelding verstuurd (2010: 60,91%). Bij 18,30% van de klachten gebeurde dit binnen de 10 dagen (2010: 37,32%).

De gemiddelde termijn tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is met 3,43 dagen toch met 1,7 dagen gestegen t.o.v. 2010 maar ligt dan weer lager t.o.v. 2009 waar de gemiddelde termijn op 4,47 dagen lag.

#### **Mededeling beslissing**

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de mededeling van de beslissing ligt voor 2011 op 23,54 dagen. Dit is een opnieuw een

daling t.o.v. vorig jaar met ongeveer 2,14 dagen. De dalende trend blijft doorgaan maar is nog altijd heel wat hoger dan in 2003: 18,28 dagen.

Bij 37 klachten (13,02%) 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. Vorig jaar werd de mededeling van beslissing van 14,4% van het totaal aantal klachten niet tijdig in de klachtendatabank ingevoerd. Ook hier is een vergelijking met de voorgaande jaren niet opportuun.

## **Resultaat**

Bij 34 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.

## **3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN**

Een degelijke en volledige klachtenregistratie blijft zeer belangrijk om een volledig en betrouwbaar klachtenbeeld te hebben. Daarom blijven we ook in 2012 daar een blijvend aandachtspunt van maken.

Een 3-maandelijkse managementrapportering heeft in het afgelopen jaar hiertoe reeds bijgedragen.

Binnen ons beleidsdomein kunnen nog verdere stappen gezet worden om vanuit het klachtenmanagement tot een grotere link met het kwaliteits- en belanghebbendenmanagement te komen.

In 2012 zal de centrale klachtencoördinator samen met de klachtencoördinatoren van het beleidsdomein concrete voorstellen formuleren ten einde tot een sterkere link met het kwaliteits- en belanghebbendenmanagement te komen.

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

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

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

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

### 4.2. Algemeen

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

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

## VOORBEELDEN

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

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

#### 4.3. Geen klachtenprocedure

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

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

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

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

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

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

## **4.2 KLACHTENDECRETEN**

### **DECREET VAN 7 JULI 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst**

#### **HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN**

##### **ART. 1.**

Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

##### **ART. 2.**

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

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

##### **ART. 2bis.**

Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder :

1° bestuursinstantie :

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

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

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

#### **HOOFDSTUK II DE VLAAMSE OMBUDSMAN**

##### **AFDELING 1 OPDRACHT**

##### **ART. 3.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht :

1° klachten te onderzoeken over de handelingen en de werking van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend op te treden;

2° door te verwijzen naar andere bevoegde instanties, voorzover het geen klacht betreft;

3° op basis van de bevindingen die worden gedaan bij de uitvoering van de opdrachten bedoeld in 1° en § 2, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2, en 18;

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



De behandeling van klachten over het algemeen beleid of over de decreten, besluiten en reglementen behoort niet tot zijn opdracht.

De Vlaamse ombudsman kan zijn bevoegdheid eveneens uitoefenen ten aanzien van andere bestuursinstanties, telkens wanneer hun door decreten of reglementen taken worden toevertrouwd die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren, ongeacht of dat gebeurt door middel van deconcentratie of decentralisatie van bevoegdheden :

§ 2. De Vlaamse ombudsman heeft tevens als opdracht meldingen te onderzoeken van personeelsleden van bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse gewest, die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven binnen de bestuursinstantie waar ze zijn tewerkgesteld hebben vastgesteld, hierna onregelmatigheden genoemd, en die ofwel menen

- dat na kennisgeving aan hun hiërarchische meerdere en daarna aan de Interne Audit, geen of onvoldoende gevolg werd gegeven aan hun mededeling binnen een termijn van dertig dagen;
- om de enkele reden van de bekendmaking of aangifte van deze onregelmatigheden onderworpen te zijn of zullen worden aan een tuchtstraf of een andere vorm van openlijke of verdoken sanctie.

## **AFDELING 2 BENOEMING**

### **ART. 4.**

[§ 1. Het Vlaams Parlement benoemt de Vlaamse ombudsman na een openbare oproep tot kandidaatstelling en op basis van een vergelijkende selectie, voor een termijn van zes jaar. De selectievoorwaarden en de selectieprocedure worden vastgesteld door het Vlaams Parlement. De selectie wordt uitgevoerd door of in opdracht van het Vlaams Parlement.

Een persoon kan maximaal gedurende twee termijnen, al dan niet aaneensluitend, het ambt van Vlaams ombudsman bekleden.

§ 2. De Vlaamse ombudsman moet aan de volgende voorwaarden voldoen :

1° Belg zijn;

2° van onberispelijk gedrag zijn;

3° de burgerlijke en politieke rechten genieten;

4° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement;

5° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld. Voor de toepassing van deze bepaling wordt met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat gelijkgesteld : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut, het ambt van regeringscommissaris, het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur, het ambt van federaal minister,

gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een politiek mandaat bij de Europese Unie;

6° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

§ 3. Bij de eerste benoeming doorloopt de Vlaamse ombudsman een proefperiode van 1 jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de betrokkene het ambt effectief opneemt.

Uiterlijk vijfenveertig dagen voor het verstrijken van die proefperiode evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman. Bij ontstentenis van een evaluatie op dat ogenblik wordt de evaluatie geacht gunstig te zijn.

§ 4. Uiterlijk negentig dagen voor het verstrijken van het mandaat evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman.

Indien de Vlaamse ombudsman gunstig geëvalueerd wordt, wordt zijn mandaat van rechtswege eenmaal verlengd met een nieuwe termijn van zes jaar.

Bij ontstentenis van een evaluatie negentig dagen voor het verstrijken van het mandaat, wordt de evaluatie geacht gunstig te zijn.

#### **ART. 5.**

Alvorens in dienst te treden legt de ombudsman in handen van de voorzitter van het Vlaams Parlement de volgende eed af: "Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk".

### **AFDELING 3 ONVERENIGBAARHEDEN**

#### **ART. 6.**

Het ambt van Vlaamse ombudsman is onverenigbaar met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat of een overeenkomstig artikel 4, § 2, 5°, daarmee gelijkgesteld mandaat of ambt, en met een openbaar ambt of enige andere functie of activiteit, waardoor de waardigheid van het ambt of de goede, onafhankelijke en onpartijdige uitoefening van het ambt in het gedrang kan komen.

### **AFDELING 4 EINDE VAN HET MANDAAT**

#### **ART. 7.**

Het mandaat van de Vlaamse ombudsman eindigt van rechtswege :

- 1° na een ongunstige evaluatie van de proefperiode, bij het verstrijken van die proefperiode;
- 2° na een ongunstige evaluatie van het mandaat, bij het verstrijken van het mandaat;
- 3° wanneer hij definitief arbeidsongeschikt wordt verklaard ingevolge de toepassing van artikel 11, tweede lid.

Het Vlaams Parlement beëindigt het mandaat van de Vlaamse ombudsman :

- 1° op zijn verzoek;
- 2° wanneer hij de regels inzake onverenigbaarheden, zoals bedoeld in artikel 6, niet naleeft;
- 3° wanneer hij niet langer voldoet aan de voorwaarden, bedoeld in artikel 4, § 2, 1° en 3°.

Het Vlaams Parlement kan het mandaat van de Vlaamse ombudsman beëindigen :

- 1° mits akkoord van de betrokkene;
- 2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt;
- 3° om ernstige redenen.

#### **ART. 7bis.**

Bij het openvallen van het ambt van Vlaams ombudsman start het Vlaams Parlement zo spoedig mogelijk de selectieprocedure met het oog op de benoeming van een nieuwe Vlaamse ombudsman.

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

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

## **AFDELING 5 AMBTELIJK STATUUT**

### **ART. 8.**

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

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

### **ART. 9.**

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

### **ART. 10.**

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

## **AFDELING 6 GELDELIJK STATUUT**

### **ART. 11.**

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

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

### **ART. 11bis.**

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

## **HOOFDSTUK III HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTEN EN MELDINGEN**

### **ART. 12.**

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

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

### **ART. 12bis.**

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

### **ART. 13.**

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

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

1° de identiteit van de klager niet bekend is;

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

3° de klacht kennelijk ongegrond is;

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **ART. 14.**

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

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

#### **ART. 15.**

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

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

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

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

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

#### **ART. 16.**

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

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

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

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

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

**ART. 17.**

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

**ART. 17bis.**

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

## **HOOFDSTUK IV VERSLAGGEVING AAN HET VLAAMS PARLEMENT**

**ART. 18.**

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

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

Het verslag van de Vlaamse ombudsman wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

**ART. 19.**

De Vlaamse ombudsman kan al dan niet op eigen verzoek te allen tijde door het Vlaams Parlement worden gehoord.

## **HOOFDSTUK V DIVERSE BEPALINGEN**

**ART. 20.**

Het Vlaams Parlement keurt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de begroting en de rekeningen van de Vlaamse ombudsdienst goed.

**ART. 21.**

De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgesteld op voorstel van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst vervullen hun opdracht onder leiding van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

**ART. 22.**

De Vlaamse ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

**ART. 22bis.**

Het Vlaams Parlement bepaalt de vestigingsplaats van de Vlaamse ombudsdienst.

**ART. 23.**

Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

# MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

1 JUNI 2001. - Decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

Het Vlaams Parlement heeft aangenomen en Wij, Regering, bekrachtigen hetgeen volgt:

## HOOFDSTUK I

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

#### Artikel 2

In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de Vlaamse administratie en de overige 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.

## 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.

Voor wat de Vlaamse administratie betreft, wordt het schriftelijk verslag telkens globaal uitgebracht door het centraal punt van elk beleidsdomein.

#### Artikel 13

Dit decreet is ten aanzien van instellingen, genoemd in artikel 2 slechts van toepassing op bijzondere regelingen waarbij een vorm van klachtenbehandeling is voorgeschreven, voorzover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die, bepaald in de voorgaande artikelen.

#### Artikel 14

Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.



# Omzendbrief VR 2005/20

Datum: 18 maart 2005

Betreft: Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen

Deze omzendbrief vervangt de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002.

In het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2001 verscheen het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (in deze omzendbrief ook kortweg "Klachtendecreet" genoemd).

Het decreet is gewijzigd bij het decreet van 20 februari 2004 (B.S., 15 maart 2004, Ed. 2) op het vlak van het jaarlijkse verslag aan de Vlaamse ombudsman over de klachtenbehandeling.

De tekst van het decreet is opgenomen als bijlage bij deze omzendbrief. Door het Klachtendecreet heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling. Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

Artikel 4 van dit decreet bepaalt dat elke bestuursinstelling zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling dient daartoe een klachtenvoorziening op te zetten.

Ter uitvoering van het decreet en met het oog op een gecoördineerde aanpak van het klachtenmanagement bij de Vlaamse overheid, bevat deze omzendbrief een aantal algemene instructies waarnaar elke bestuursinstelling zich moet richten.

## **1. Definiëring van het begrip "klacht"**

**1.1. Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.**

**Klachten moeten betrekking hebben op:**

- een concrete handelwijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid,
- of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

**De klachtenprocedure is niet van toepassing op:**

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

De klachtenprocedure moet niet worden opgestart voor feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is (zie ook punt 3.4).

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

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

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

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

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

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

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

Het is de plicht van elke bestuursinstelling om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen en de nodige lessen te trekken uit het klachtenbeeld van de eigen organisatie, om op basis hiervan de nodige initiatieven te nemen voor een meer klantgerichte werking.

1.6. Het is denkbaar dat het in een aantal gevallen niet volledig duidelijk is of een bepaalde boodschap vanwege de burger moet begrepen worden als een klacht en de procedure van klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In deze gevallen dient, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip "klacht" ruim geïnterpreteerd te worden en dienen alle mogelijke stappen ondernomen te worden om op een correcte wijze de vraag van de burger te beantwoorden.

## **2. De algemene organisatie van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid**

**De klachtenontvangst en -behandeling gebeurt bij de Vlaamse overheid in drie stappen, waarbij de eerste wegvalt indien een klacht rechtstreeks bij de betrokken bestuursinstelling wordt ingediend.**

## **2.1. Nulde lijn: de Vlaamse Infolijn als oriëntatie- en doorverwijzingspunt.**

Bij de Vlaamse Infolijn kunnen burgers terecht wanneer zij klachten hebben, maar niet weten aan wie ze die moeten richten. De Vlaamse Infolijn behandelt de klacht niet, maar verwijst de klager door naar een door de bestuursinstelling opgegeven aanspreekpunt.

## **2.2. Eerste lijn: de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling.**

Het Klachtendecreet van 1 juni 2001 regelt de eerstelijnszorg: de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling.

Binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen, beslist elke bestuursinstelling (departement of Vlaamse openbare instelling) autonoom op welke wijze de klachtenbehandeling wordt georganiseerd. Dit betekent o.m. dat zij zelf instaat voor de wijze van organisatorische en personeelsmatige invulling.

## **2.3. Tweede lijn: de externe klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst.**

Binnen de bepalingen van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, behandelt de Vlaamse Ombudsdienst klachten waaraan – volgens de klager – niet of onvoldoende tegemoet is gekomen bij de interne klachtenbehandeling.

2.4. Naast deze drietrapsbenadering inzake klachtenbehandeling, kan voor de volledigheid nog melding gemaakt worden van volgende twee wettelijke raamwerken, die de verhouding tussen de burger en de Vlaamse overheid mee gestalte geven:

- de verzoekschriftenprocedure, waarbij één of meerdere burgers verzoekschriften kunnen richten aan het Vlaams Parlement (ter concretisering van het grondwettelijk gewaarborgde petitierecht),
- de regeling met betrekking tot de openbaarheid van bestuur, die de burger de nodige garanties biedt inzake de actieve en passieve openbaarheid van bestuursdocumenten.

## **3. De interne klachtenbehandeling**

### **3.1. Uittekening van een klachtenvoorziening.**

**Ter uitvoering van het Klachtendecreet moet elke bestuursinstelling een "klachtenvoorziening" opzetten.** Wat het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap betreft, dient elk departement de nodige initiatieven te nemen. In functie van de grootte, de organisatorische structuur, de regionale spreiding en dergelijke meer van de instelling beslist de bestuursinstelling concreet op welk administratief niveau de klachtenbehandeling wordt georganiseerd.

Concreet dient de bestuursinstelling er ondermeer voor in te staan dat zorg gedragen wordt voor de registratie van de klacht (zie punt 3.2), voor de dispatching van de inkomende klachten naar klachtenbehandelaars, voor een gecoördineerde beleidsrapportering (zie punt 3.9), enzovoort.

**De burger die van mening is dat hij/zij door een handelwijze van een bestuursinstelling onheus is bejegend, moet zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot deze bestuursinstelling kunnen wenden.**

**Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren.** De nodige procedures en afspraken moeten gemaakt worden, zodat het personeelslid de klacht op een snelle wijze bezorgt aan een klachtenbehandelaar.

**Binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen staan de klachtenbehandelaars vervolgens in voor de concrete behandeling van de klacht (zie ook punt 3.6).**

Het verdient aanbeveling dat per grote entiteit (departement, administratie, Vlaamse wetenschappelijke of openbare instelling) één centrale klachtencoördinator wordt aangewezen. Ook deze persoon moet vlot toegankelijk zijn voor de burger en hoeft slechts éénmaal gecontacteerd te worden.

De klachtencoördinator fungeert niet per definitie als klachtenbehandelaar, al kan dit wel het geval zijn.

Bij elke centrale klachtencoördinator van de bestuursinstellingen of, in geval er geen coördinator werd aangeduid bij elke klachtenbehandelaar, kan door de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks, altijd en omtrent alle zaken of problemen inzake de klachtenbehandeling verdere informatie opgevraagd worden.

Het is strikt noodzakelijk dat de Vlaamse Infolijn over de namen van de door de bestuursinstellingen aangeduide klachtenbehandelaars of klachtencoördinatoren beschikt, zodanig dat de Infolijn de burger op een snelle en correcte wijze naar hen kan doorverwijzen. De namen van deze personeelsleden moeten eveneens overgemaakt worden aan de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast dienen zowel de Vlaamse Infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst stipt op de hoogte gehouden te worden van eventuele wijzigingen.

### **3.2. De kabinetten**

Ook de ministeriële kabinetten vallen onder het Klachtendecreet.

De kabinetten behandelen uitsluitend klachten over de eigen werking zelf. Zij zorgen ook voor de registratie van de klacht, voor de ontvangstmelding van de klacht aan de burger en voor het jaarlijkse verslag over hun klachtenbehandeling aan de Vlaamse ombudsman.

De kabinetten sturen alle overige klachten die zij ontvangen onmiddellijk - gezien de strikte behandeltermijnen - door naar de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling (departement of openbare instelling). De behandeltermijn van 45 kalenderdagen begint dan te lopen de dag nadat de klacht door die bestuursinstelling werd geregistreerd (zie ook punt 3.3).

Om de neutraliteit of onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaar te waarborgen, geven de kabinetten geen instructies over de wijze waarop de klacht inhoudelijk wordt behandeld. De bestuursinstelling handelt de door het kabinet doorgestuurde klacht autonoom af.

Klachten die slechts gedeeltelijk de eigen werking van het kabinet inhouden, worden eveneens zo snel mogelijk naar de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar van de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling(departement of openbare instelling) doorverwezen, samen met de elementen van antwoord met betrekking tot die eigen werking. De bestuursinstelling staat in voor de coördinatie van de klachtenbehandeling (zie ook punt 3.11).

De bestuursinstelling zorgt voor de registratie van de doorgestuurde klacht, voor de ontvangstmelding van die klacht aan de burger en voor het jaarlijkse verslag over de klachtenbehandeling aan de Vlaamse ombudsman.

De bestuursinstelling stelt het kabinet op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht is gegeven door een kopie van het antwoord aan de burger ter informatie naar het kabinet te sturen.

### 3.3. De registratie van klachten.

#### **Elke klacht moet opgenomen worden in een register.**

De bestuursinstelling kan een Access-applicatie voor de klachtenregistratie ontwikkelen, die velden voorziet voor alle te registreren gegevens. Als bijlage bij deze omzendbrief bevindt zich een standaard invulblad voor manuele klachtregistratie.

Om de klachtenregistratie zoveel mogelijk uniform te maken, is het departement EWBL bereid de door hem ontwikkelde Access-applicatie ter beschikking te stellen van de geïnteresseerde kabinetten, diensten van de Vlaamse Regering en Vlaamse openbare instellingen. Die applicatie voorziet velden en rapporteringmogelijkheden voor alle te registreren gegevens.

Volgende gegevens dienen in het klachtenregister te worden aangeduid:

- de datum van ontvangst van de klacht
- ontvanger van de klacht
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon)
- via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de burger, via kabinet, via andere wegen)
- een omschrijving of samenvatting van de klacht
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- het resultaat van de klachtenbehandeling:
  - ontvankelijk
    - ongegrond
    - opgelost
    - niet opgelost
  - onontvankelijk
- reden van eventuele onontvankelijkheid
- klachtenbehandelaar binnen de bestuursinstelling
- beoordeling van de klacht via de ombudsnormen
- de datum waarop de klacht afgehandeld is
- de datum van mededeling van de beslissing
- ondernomen of te nemen maatregelen (invullen waar nodig)

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering, is het aangewezen om alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de burger te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van het Klachtendecreet vallen. Ook onontvankelijke klachten dienen dus te worden geregistreerd.

**Het ogenblik waarop een behandelende bestuursinstelling in het bezit gesteld wordt van een klacht, geldt als het ogenblik waarop een klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld.** De termijn begint te lopen de dag na registratie van de klacht. Het verdient aanbeveling om de ontvangstdatum te vermelden bij de ontvangstbevestiging (zie ook punt 3.9).

#### **De registratie van een klacht gebeurt waar de klacht behandeld wordt.**

Dubbele registratie moet zoveel mogelijk vermeden worden (zie punt 3.11).

Elk personeelslid dat al dan niet verkeerdelijk in het bezit gesteld wordt van een klacht (ook mondeling), heeft de plicht om deze klacht onmiddellijk te bezorgen aan de klachtenbehandelaar, met inachtnaam van de procedures en afspraken die in de betreffende bestuursinstelling van toepassing zijn.

### 3.4. De klachtenprocedure.

**Een klacht moet, binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen, op een ordentelijke wijze worden afgehandeld. De bestuursinstellingen dienen dan ook de noodzakelijke acties te ondernemen en de nodige interne procedures te voorzien met het oog op een snelle en correcte klachtenbehandeling.**

**Er moet steeds naar gestreefd worden de procedures en formaliteiten naar de burger toe zo eenvoudig en beperkt mogelijk te houden. De Vlaamse overheidsdiensten en -instellingen mogen geen bijkomende procedureregels of -verplichtingen inzake de indiening of behandeling van klachten ten laste van de burgers uitwerken.**

Bestaande interne klachtenprocedures en -behandelingssystemen, voor zover die er zijn, moeten op het Klachtendecreet afgestemd worden. De aanpassing van bestaande procedures is nodig wanneer deze naar de burger toe minder garanties bieden dan het Klachtendecreet.

De procedure volgens dewelke de klachtenbehandeling zal gebeuren, moet een schriftelijke neerslag krijgen. De Vlaamse Ombudsman wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de procedure.

### 3.5. Ontvankelijkheid van een klacht.

**De betrokken klachtenbehandelaar van de bestuursinstelling oordeelt zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek, of de mondelinge of schriftelijke vraag van de burger daadwerkelijk neerkomt op een klacht, zoals hierboven gedefinieerd, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie.** Bij klachten over beleid wordt de burger verwezen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement.

**Vervolgens onderzoekt de klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van een klacht.**

**Een klachtenbehandelaar is verplicht een klacht te behandelen indien:**

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;**
- de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is (artikel 5 van het Klachtendecreet).**

Conform artikel 9 van het Klachtendecreet is de klachtenbehandelaar niet verplicht de klacht te behandelen:

- indien ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet;
- indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- indien ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is;
- indien de klacht kennelijk ongegrond is;
- indien de klager geen belang kan aantonen, al moet hierbij verduidelijkt worden dat een klacht niet zonder meer geweigerd mag worden omdat het belang niet uitdrukkelijk aangegeven wordt. Bij gegronde twijfel dient de bestuursinstelling de burger te vragen zijn/haar belang aan te tonen.

Conform de taalwetgeving (artikel 36 van de gewone wet van 9 augustus 1980 tot hervorming der instellingen) is het Nederlands de bestuurstaal voor de Vlaamse overheden, met uitzondering voor de faciliteitengemeenten. **Dit betekent dan ook dat de klachtenbehandelaar bij de klachtbehandeling het Nederlands hanteert, behalve bij Franstalige klachten, afkomstig van klagers uit de faciliteitengemeenten, die ook in het Frans behandeld moeten worden.**

**Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht.** De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd. Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Indien de weigering betrekking heeft op het bestaan van een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, dienen de concrete modaliteiten van deze beroepsprocedure te worden vermeld.

**De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger (artikel 6 van het Klachtendecreet).**

### **3.6. Onverenigbaarheden.**

**Een inkomende klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest (artikel 8 van het Klachtendecreet). Zij wordt eveneens nooit behandeld door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend.** Op die manier wordt voorkomen dat de klager geconfronteerd wordt met eenzelfde persoon, enerzijds in de hoedanigheid van ondertekenaar van de correspondentie waarop de klacht betrekking heeft, anderzijds in de hoedanigheid van klachtenbehandelaar.

Wanneer de klachtenbehandelaar de klacht niet kan behandelen om de hierboven vermelde redenen, dan wordt de klacht behandeld door een leidinggevende van de klachtenbehandelaar of een ander personeelslid dat zich niet in een situatie van onverenigbaarheid bevindt.

**De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt (artikel 8 van het Klachtendecreet).**

De bestuursinstelling dient de nodige organisatorische en personeelsmatige maatregelen te nemen om deze onverenigbaarheden te waarborgen.

**De ambtenaar op wie de klacht eventueel betrekking heeft, de dossierbehandelaar en de ondertekenaar van de briefwisseling, kunnen gedurende de behandeling van de klacht bij het onderzoek worden betrokken.**

### **3.7. De klachtbehandeling.**

**De klachtenbehandelaar handelt de klacht af binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht (artikel 10 van het Klachtendecreet).** De bestuursinstelling dient de nodige maatregelen te nemen opdat deze termijn steeds wordt gehaald, ook in geval van langdurige afwezigheid van een klachtenbehandelaar of tijdens vakantieperiodes.

**Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zoveel mogelijk gestreefd worden naar een informele afhandeling van een klacht.** Het is immers mogelijk dat de klager enkel een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wenst te bekomen, die door een relatief kleine inspanning verleend kan worden. Wanneer de klager hierover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn/haar onderzoek uit. Wanneer hij/zij van oordeel is dat de burger een getroffen beslissing terecht aanvecht, kan hij/zij niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en deze beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar kan wel bepleiten dat de aangeklaagde beslissing

door de gemachtigde ambtenaar gewijzigd wordt. **Praktisch overleg met de dossierbehandelaar en/of gemachtigde ambtenaar is aangewezen, voordat de klachtenbehandelaar de klager van antwoord dient. Indien duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt de burger doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.**

**De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij zijn bevindingen.** Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Wanneer een klacht betrekking heeft op een handelwijze van een bepaalde persoon of dienst, is het aangewezen een afschrift van de bevindingen aan de aangeklaagde persoon of dienst te bezorgen.

### **3.8. Beoordelingsnormen van klachten.**

**De Vlaamse regering heeft op 6 juli 2001 beslist om de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst te bestempelen als leidraad voor de werking en handelingen van de Vlaamse overheid.**

**Om de hanteerbaarheid voor de klachtenbehandelaars te verhogen, werden de 15 ombudsnormen voorlopig tot de volgende teruggebracht :**

- de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling
- de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft
- de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend
- de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling
- de burger voelt zich onheus bejegend

Elke ontvankelijke klacht dient door de klachtenbehandelaar minstens aan deze ombudsnormen getoetst te worden.

### **3.9. De communicatie met de burger.**

**De klachtenbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 kalenderdagen na ontvangst ervan (artikel 7 van het Klachtendecreet).** Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Het zal veelal doelmatig zijn om bij de ontvangstbevestiging tegelijkertijd informatie te verstrekken over de verdere klachtprocedure. Zo dient er bijvoorbeeld aangegeven te worden wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Het is tevens aangewezen dat bij de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht door de bestuursinstelling uitdrukkelijk wordt vermeld.

**In alle communicatie met de burger dient de bestuursinstelling verder de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid duidelijk te maken.** Dit wil in de eerste plaats zeggen dat de naam van de dossierbehandelaar verplicht wordt vermeld in elke briefwisseling. Dit zal de burger er toe aanzetten om eventueel eerst contact op te nemen met de dossierbehandelaar, om genoegdoening te bekomen. Contactname met de dossierbehandelaar mag door de bestuursinstelling echter niet als een bijkomende tussenstap voor de klagende burger worden aangegeven.

De burger moet waar nodig gewezen worden op de mogelijkheid om klacht in te dienen over de wijze waarop men behandeld is en naar de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst.



Volgende standaardformulering wordt hiervoor aangewend: "Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen. U kunt hierover informatie verkrijgen bij de Vlaamse Infolijn [of in de folder (naam folder)]."

In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, dient ook deze mogelijkheid duidelijk te worden aangegeven. Er moet aangegeven worden dat dit beroep eerst moet uitgeput worden, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet. De burger kan wel klagen over de behandelingswijze van het beroep.

### **3.10. Beleidsrapportering.**

Elk jaar moet vóór 10 februari schriftelijk verslag uitgebracht worden aan de Vlaamse Ombudsman, via de functioneel bevoegde minister en met kopie aan de minister-president van de Vlaamse regering. In dat verslag worden in elk geval opgenomen: de gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling, beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling in de bestuursinstelling, eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.

Het verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling (artikel 12 van het Klachtendecreet).

**Het is aangewezen dat de klachtencoördinatoren van de bestuursinstellingen een centrale rol spelen in de beleidsrapportering.** Zij worden in dit opzicht best belast met

- het behouden van het overzicht over de klachtenopvolging,
- de archivering van de klachten,
- het distilleren van wekerende 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)**

#### **2010**

De Vlaamse ombudsman heeft voor 2010 een verslag uitgebracht in de vorm van een Parlementair Stuk. Het jaarverslag is een voortgangsrapportage geworden waarbij er geen expliciete opsomming meer gebeurt van aanbevelingen zoals in de voorgaande jaren. Uit deze publicatie met eigen toonzetting konden toch een aantal aanbevelingen gedistilleerd worden m.b.t. behandeltermijn bij de erkenning van buitenlandse diploma's, doventolkuren, recht op leerlingenvervoer, automatische toekenning studietoelagen en communicatie door CLB's.

#### **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 geobjectiverd 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](mailto: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](mailto: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](http://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](mailto:contact@federaalombudsman.be)

[www.federaalombudsman.be](http://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](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be)

[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

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



## 4.5 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
MOD	Annie Hofman	02/553.87.88	1B25	<a href="mailto:annie.hofman@ond.vlaanderen.be">annie.hofman@ond.vlaanderen.be</a>	Interne, managementondersteunende diensten (personeel, logistiek, boekhouding, ict, juridische cel)
Stafdiensten	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B16	<a href="mailto:mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be">mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be</a>	Gegevensbeheer, statistische publicaties
Strategische Beleidsondersteuning	Ann Dejaeghere	02/553.95.41	5C10	<a href="mailto:ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be">ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be</a>	Algemene coördinatie van de beleidsvoorbereiding
Arbeidsvoorwaardenbeleid	Bernadette Warnier	02/553.96.02	6C11	<a href="mailto:bernadette.warnier@ond.vlaanderen.be">bernadette.warnier@ond.vlaanderen.be</a>	Arbeidsvoorwaardenbeleid
Ondersteuningsbeleid	Rita Van Durme	02/553.88.49	2B03	<a href="mailto:rita.vandurme@ond.vlaanderen.be">rita.vandurme@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsvoorbereiding ondersteuningsbeleid: CLB, nascholing, ouders, leerlingenvervoer, inspectie, begeleidingsdiensten, schoolsport, spijbelen
Instellingen en Leerlingen Basisonderwijs en DKO	Karl Wauters	02/553.92.36	4A04	<a href="mailto:karl.wauters@ond.vlaanderen.be">karl.wauters@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen Basisonderwijs en DKO

Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Leen Mortier	02/553.97.93	6C10	<a href="mailto:leen.mortier@ond.vlaanderen.be">leen.mortier@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen secundair onderwijs en volwassenenonderwijs
Internationale Relaties Onderwijs	Maddy Bollen	02/553.98.87	7C21	<a href="mailto:maddy.bollen@ond.vlaanderen.be">maddy.bollen@ond.vlaanderen.be</a>	Internationale dossiers
Hoger Onderwijs	Ann Raiglot	02/553.98.90	7C13	<a href="mailto:ann.raiglot@ond.vlaanderen.be">ann.raiglot@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsvoorbereiding hoger onderwijs

**AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN**

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtcoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Personeel Basisonderwijs en CLB	Ellen Vercruyssen	02/553.94.72	4B14	<a href="mailto:ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be">ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be</a>	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	<a href="mailto:diane.declippel@ond.vlaanderen.be">diane.declippel@ond.vlaanderen.be</a>	Wedden, DINCO, juridisch advies, arbeidsongevallen, begroting, coördinatie uitvoerbaarheidstoets, andere ondersteunende activiteiten
Personeel Secundair Onderwijs en DKO	Martien Van Bignoot	02/553.90.13	3AB01	<a href="mailto:martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be">martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs en DKO
Scholen Basisonderwijs en CLB	Daphne Rombauts	02/553.99.31	4M04	<a href="mailto:daphne.rombauts@ond.vlaanderen.be">daphne.rombauts@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering scholen basisonderwijs en CLB
ICT	Christa Vandenhende	02/553.94.13	4C01	<a href="mailto:christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be">christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be</a>	ICT
Scholen Secundair Onderwijs en DKO	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	2A10	<a href="mailto:pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be">pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers

**AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS EN STUDIETOELAGEN**

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtcoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Hoger Onderwijs	Christel De Coorde	02/553.97.08	6A08	<a href="mailto:christel.decoorde@ond.vlaanderen.be">christel.decoorde@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering personeel en instellingen hoger onderwijs
Volwassenenonderwijs	Christel Rutten	02/553.98.47	7A20	<a href="mailto:christel.rutten@ond.vlaanderen.be">christel.rutten@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering en personeelsmateries van instellingen voor onderwijs sociale promotie, tweedekansonderwijs, basiseducatie en afstandsonderwijs
Studietoelagen	Katelijne Janssens	02/553.66.49	1A14	<a href="mailto:katelijne.janssens@ond.vlaanderen.be">katelijne.janssens@ond.vlaanderen.be</a>	Studiefinanciering leerlingen, studenten en cursisten
Coördinatie agentschap	Ann Bronselaer	02/553.98.37	7A06	<a href="mailto:ann.bronselaer@ond.vlaanderen.be">ann.bronselaer@ond.vlaanderen.be</a>	

**AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSCOMMUNICATIE**

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtcoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Informatie en Communicatie	Ann De Zutter	02/553.96.52	5A09	<a href="mailto:ann.de.zutter@ond.vlaanderen.be">ann.de.zutter@ond.vlaanderen.be</a>	Communicatie met de onderwijswereld en het brede publiek
Klasse	Patrick De Busscher	02/553.96.86	0G09	<a href="mailto:patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be">patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be</a>	Klasse, Klasse voor ouders, Yeti, Maks!, elektronische nieuwsbrieven, websites
Canon Cultuurcel	Melanie Wuyts	02/553.96.64	5A12	<a href="mailto:Melanie.wuyts@ond.vlaanderen.be">Melanie.wuyts@ond.vlaanderen.be</a>	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	<a href="mailto:kristel.binon@ond.vlaanderen.be">kristel.binon@ond.vlaanderen.be</a>	

<b>AGENTSCHAP VOOR KWALITEITZORG IN ONDERWIJS EN VORMING</b>					
	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
	Latifa El Marnissi	02/553.89.14	2C26	<a href="mailto:latifa.elmarnissi@ond.vlaanderen.be">latifa.elmarnissi@ond.vlaanderen.be</a>	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.

<b>AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS</b>					
	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Fax</b>	<b>Adres</b>	<b>webadres</b>
	Peggy De Tollenaere	02/221.05.11	02/221.05.31	Koningsstraat 94, 1000 Brussel	<a href="http://www.agion.be/pages/contact.aspx">www.agion.be/pages/contact.aspx</a>

<b>VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)</b>					
	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Fax</b>	<b>Adres</b>	<b>webadres</b>
	Filip Debruyne	02/219.42.99	02/219.81.18	Kunstlaan 6, bus 6 1210 Brussel	www.vlor.be

<b>BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING</b>					
<b>Afdeling</b>	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Stafdiensten	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B16	<a href="mailto:mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be">mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be</a>	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

**Verslag over de klachtenbehandeling in het  
GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap  
in 2011**

**Go!2020**  
samen dromen  
vormgeven

**GO!** onderwijs van de  
Vlaamse Gemeenschap

Jessica Poppe  
Klachtencoördinatie  
GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap  
Emile Jacqmainlaan 20  
1000 Brussel



# Verslag over de klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap in 2011

## Inhoud

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>4</b>
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 .....	6
<b>2 Kwantitatieve gegevens en analyse</b> .....	<b>8</b>
2.1 Inzameling van de gegevens .....	8
2.2 Algemeen .....	9
2.2.1 Aantal en status van de klachten .....	9
2.2.2 Drager .....	9
2.2.3 Kanaal .....	10
2.2.4 Behandelingsduur .....	10
2.3 Onontvankelijke klachten (123) .....	11
2.3.1 Onontvankelijkheidsgronden en aantallen .....	11
2.3.2 Beroepsschriften tegen uitgereikte B- en C-attesten .....	11
2.3.3 Andere gronden van onontvankelijkheid .....	12
2.4 Ontvankelijke klachten .....	12
2.4.1 Mate van gegrondheid .....	12
2.4.2 Indeling van de behandelde klachten in verschillende categorieën .....	13
2.4.3 Toetsing aan de ombudsnormen van de gegronde en deels gegronde klachten .....	15
2.4.4 Mate van oplossing voor de gegronde en deels gegronde klachten .....	15
<b>3 Klachtenbeeld</b> .....	<b>16</b>
3.1 Houding of beslissing van directie en leerkrachten .....	16
3.2 Zorg voor leerlingen .....	17
3.3 De materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de	

veiligheid en hygiëne in de school en de schooloverlast .....	18
3.4 Financiële zaken.....	19
3.5 Tucht- en ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen .....	20
<b>4 Beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsman .....</b>	<b>20</b>
4.1 Kwalificatie van de klachtenbehandeling .....	21
4.2 Aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman .....	22
4.3 Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2010 .....	23
<b>5 Concrete realisaties en verbetervoorstellen .....</b>	<b>24</b>
5.1 Informatie-uitwisseling en netwerking .....	24
5.2 Functionele ondersteuning van de scholengroepen .....	25
5.3 Opleiding.....	26
5.4 Communicatie met de klager: aandacht voor persoonlijk contact .....	26
5.5 De klachtencoördinator in de scholengroep .....	27
<b>6 Van klachtenbehandeling naar klachtenmanagement .....</b>	<b>28</b>

# 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 en bevoegheidsverdeling die is geregeld in het Bijzonder Decreet van 14 juli 1998 betreffende het Gemeenschapsonderwijs.

Er zijn drie bestuursniveaus voorzien met elk hun eigen bevoegdheden. Op het lokale niveau zijn er de meer dan 1000 onderwijsinstellingen, voor om en bij de 300 000 leerlingen en cursisten, met de directeur en een adviserende schoolraad. 32.000 medewerkers engageren zich dagelijks om te werken aan de ontwikkeling van elke persoonlijkheid, aan harmonie in diversiteit en aan verantwoordelijkheid ten aanzien van anderen .

De instellingen worden gegroepeerd in 28 scholengroepen waar de Raad van Bestuur van de scholengroep 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!.

## 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 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 gebruik maken 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<sup>de</sup> 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 raadplegen in het schoolreglement en op de website van het GO!.

Het GO! tracht op een open manier om te gaan met klachten en interpreteert het begrip klacht ruim. Als uit het relaas van de burger blijkt dat hij ontevreden is en hij duidelijk een reactie verwacht, spreken we van een klacht.

### **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 over kinderdagverblijven die behandeld worden door Kind en Gezin;
- 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: aan de scholengroepen werd een vragenlijst bezorgd om de rapportage op een uniforme manier te laten verlopen. Naast cijfergegevens wordt er gepeild naar realisaties en verbetervoorstellen;
- het verslag van de klachtencoördinatie voor het jaar 2010;
- 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.

Naast de noodzakelijke cijfergegevens vinden wij het vooral belangrijk om aandacht te geven aan de inhoudelijke klachtenbehandeling: waarover wordt geklaagd en vooral, wat hebben we eruit geleerd. In dit verslag wordt dan ook vooral dit 2<sup>de</sup> aspect benadrukt.

## 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.

### Opvang en onthaal van de klager

Hoewel, zoals eerder werd aangegeven, onze klachtenprocedure voorziet dat de centrale diensten geen klachten behandelen over de werking van onze instellingen - en de meeste klachten onmiddellijk bij de scholengroep terecht komen - komt het al eens voor dat de klager zich tot de centrale klachtencoördinator wendt. Het is van belang dat er naar de klager geluisterd wordt en dat hij de juiste informatie ontvangt. Als de scholengroep nog niet op de hoogte is van de klacht, dan wordt met akkoord van de klager, de klacht doorgestuurd naar de scholengroepen. Deze mogelijkheid wordt altijd aangeboden maar de ervaring leert dat de klager meestal zelf liever contact opneemt met de scholengroep.

### Samenwerking met andere diensten

Op de intranetsite staat voor de medewerkers van de centrale diensten een toelichting over de manier waarop met klachten moet worden omgegaan.

Er is een vrij intensieve samenwerking met de afdeling Onderwijsorganisatie en –Personeel: er wordt informatie ingewonnen, gegevens die relevant kunnen zijn in het kader van de ondersteuningsopdracht van deze afdeling worden gecommuniceerd.

Ook met de juridische dienst worden permanent gegevens uitgewisseld, vooral over de procedures rond B-en C-attesten, definitieve uitsluitingen.

Alle meldingen of klachten i.v.m. de veiligheid op school worden gemeld aan de Gemeenschappelijke Preventiedienst.

### Externe contacten

- De klachtencoördinator is lid van de stuurgroep 'Netwerk klachtenmanagement' van de Vlaamse Overheid.

- De klachtencoördinator bracht in juli 2011 een bezoek aan de klachtenmanager van de VDAB in het kader van een benchmark.
- De klachtencoördinator nam deel aan volgende vergaderingen:
  - een werkvergadering met de Vlaamse Ombudsman op 2 maart 2011;
  - de hoorzitting op 26 april 2011 in het kader van 10 jaar Klachtendecreet in het Vlaams Parlement;
  - een evenement op 1 juni 2011 n.a.v. van 10 jaar Klachtendecreet (Vlaams Parlement);
  - de voorstelling van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst op 29 juni 2011;
  - een werklunch met de Vlaamse Ombudsman op 20 september 2011.

## 2 Kwantitatieve gegevens en analyse

### 2.1 Inzameling van de gegevens

**Algemeen principe: klachten worden geregistreerd waar ze worden behandeld. Klachten die door de scholengroepen worden behandeld, worden bij de scholengroep 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.

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.

#### **Centraal bijgehouden klachtenregister**

De centrale klachtencoördinator registreert alle klachten en meldingen die de centrale diensten hebben ontvangen maar die tot de bevoegdheid van de scholengroepen behoren. Voor de centrale diensten zijn deze klachten niet ontvankelijk. Er wordt aangeduid of ze doorverwezen of doorgestuurd worden naar de scholengroepen. Zo krijgen de centrale diensten een algemeen beeld 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.

De centrale klachtencoördinator stuurde in 2011, 12 klachten rechtstreeks door naar de scholengroepen (tegenover 22 in 2010). 42 klagers werden doorverwezen naar de scholengroepen.

## 2.2 Algemeen

### 2.2.1 Aantal en status van de klachten

<b>Totale aantal klachten</b> (ontvankelijke + onontvankelijke):	274
--	-----

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b> <i>Klachten die niet werden behandeld volgens de principes van het Klachtendecreet</i>	123
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b> <i>Klachten behandeld volgens de principes van het Klachtendecreet</i> <i>Waarvan 5 klachten nog in behandeling</i>	151

In 2011 ontving het GO!, centrale diensten en scholengroepen samen, in totaal 274 klachten.

In vergelijking met het jaar 2010 (345 klachten) is het aantal klachten gedaald met 22 %.

Het aantal ontvankelijke klachten bedraagt 151 tegenover 123 niet-ontvankelijke klachten. In 2010 bedroeg die verhouding 177 ontvankelijke klachten tegenover 174 niet-ontvankelijke klachten.

Voor het aantal niet-ontvankelijke klachten is dit een daling van 30 % ten opzichte van 2010.

Voor het aantal ontvankelijke klachten spreken we van een daling van 14 %.

In verhouding zijn er meer klachten ontvankelijk dan in 2010 (55 % tegenover 50 %).

De daling van het aantal klachten kan verklaard worden door het feit dat de directies zich bewuster zijn van de noodzaak om pro-actief op te treden waardoor een aantal klachten niet meer tot het hogere niveau van de scholengroep doordringen. Dit is uiteraard een positieve evolutie. De daling wordt ook bevestigd in het aantal tweedelijnsdossiers van de Vlaamse Ombudsdienst (zie punt 4).

### 2.2.2 Drager

<b>Aantal klachten volgens de drager</b> <i>Meerdere dragers zijn mogelijk.</i>	brief:	140
	mail:	78
	telefoon:	43
	Fax:	1
	sms-bericht:	1
	bezoek:	11

We stellen 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.

Nieuw dit jaar is het sms-bericht. Hier werd wel gevraagd om de klacht te herformuleren.



## 2.2.3 Kanaal

<b>Aantal klachten volgens het kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	231
	via de centrale klachtencoördinator	12
	via kabinet:	3
	via Vlaamse Ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld (belangenverenigingen, vakbonden, andere klachtendiensten, ziekenfondsen):	8
	andere kanalen (o.a. advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij, arts)	12

Hoedanigheid van de klager	ouder:	215
	leerling / cursist:	12
	personeelslid:	29
	andere burger :	18

De scholengroepen ontvangen het grootste deel van de klachten rechtstreeks van de burger.

In een aantal gevallen stellen we vast dat er bijna gelijktijdig met het indienen van een klacht in een scholengroep, een beroep wordt gedaan op een advocatenkantoor. In één geval ontving de algemeen directeur daags na de klacht van een ouder, en dus zonder het antwoord van de algemeen directeur af te wachten, een brief van een advocatenkantoor. Menselijkerwijs stelt dit een klacht enigszins in een ander daglicht. Vanaf dit moment verliep de communicatie dan niet meer rechtstreeks met de burger maar via het advocatenkantoor. Dit komt een constructieve dialoog met de ouders niet altijd ten goede.

## 2.2.4 Behandelingsduur

<b>Behandelingsduur van de klachten</b> (tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord) <i>5 klachten zijn momenteel nog in behandeling</i>	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen:	271
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen:	3
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen:	8 à 10

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. We komen uit op een gemiddelde van 8 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.

Het aantal klachten dat niet werd behandeld binnen de 45 dagen is sterk gedaald (van 21 in 2010 naar 3 in 2011). Voor klachten die niet behandeld worden binnen de voorziene termijn van 45 dagen is dit enerzijds te verklaren door de vakantieperiodes in het onderwijs en anderzijds door 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.

## 2.3 Onontvankelijke klachten (123)

### 2.3.1 Onontvankelijkheidsgronden en aantallen

Er werd al eerder klacht ingediend over dezelfde feiten:	4
Ander onderwijsnet	7
Feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht:	1
Er is een ander juridictioneel beroep aanhangig (bijv. Raad van State) :	2
Beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten	49
Beroepsschriften tegen de definitieve uitsluiting	15
Kennelijk ongegronde klachten:	5
Geen belang van de klager:	7
Anonieme klachten:	7
Klachten over beleid en regelgeving:	4
Klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie (bijv. over niet-heraanstelling van een tijdelijke, welzijn op het werk, statuut,...)	22

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, 40 % van het totale aantal niet-ontvankelijke klachten, gaat over B- en C-attesten op het einde van het schooljaar. In 2010 waren 50 % 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 Andere gronden van onontvankelijkheid

Een tweede grote categorie niet-ontvankelijke klachten zijn de klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie (22 klachten of ongeveer 18 %).

Een klacht over de sterke/zwakte – analyse, onderdeel van de directieopleiding die wordt georganiseerd door de centrale diensten, werd behandeld volgens de voorziene beroepsprocedure.

Het aantal anonieme klachten is wel relatief sterk gedaald van 16 naar 10 klachten.

Het aantal geregistreerde beroepsschriften tegen een definitieve uitsluiting (15) blijkt ook gedaald tegenover vorig jaar.

Voorts ontving de centrale klachtencoördinator 7 klachten over een ander onderwijsnet.

Ten opzichte van vorig jaar werden wel 6 klachten geregistreerd waarvoor de klager geen belang kon aantonen.

Een klacht wordt niet zonder meer geweigerd omdat het belang niet uitdrukkelijk aangegeven wordt. Bij gegronde twijfel wordt aan de burger gevraagd zijn/haar belang aan te tonen. Als de klacht bijvoorbeeld wordt geuit door een derde die geen enkele band heeft met het kind en dus op geen enkele wijze betrokken is bij de klacht, kan er sprake zijn van geen belang.

## 2.4 Ontvankelijke klachten

### 2.4.1 Mate van gegrondheid

<b>Aantal ontvankelijke klachten die verder werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet:</b>		<b>146</b>
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	51
	deels gegrond:	32
	ongegrond:	60
	geen oordeel mogelijk:	4
<b>Aantal ontvankelijke klachten dat momenteel nog in behandeling is:</b>		<b>5</b>

Van de ontvankelijke en behandelde klachten (5 klachten zijn op dit moment nog in behandeling) werden er 83 gekwalificeerd als gegrond of gedeeltelijk gegrond. Dit komt neer op een percentage van 56 %. Ten opzichte van het voorbije jaar betekent dit een daling van het aantal gegronde of deels gegronde klachten. Toen was 65 % van de ontvankelijke klachten gegrond of deels gegrond.

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 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 Indeling van de behandelde klachten in verschillende categorieën**

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 terecht in de scholengroep.

Eén voorval kan ook aanleiding 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, met de beslissing die door de directie of een personeelslid is genomen en de manier waarop over de beslissing werd gecommuniceerd. Een klacht gaat dus meestal over meerdere aspecten. Zo is er het voorbeeld van een anderstalige ouder die de school vraagt om haar kind van levensbeschouwelijk vak te laten veranderen. Dit was buiten de wettelijk voorziene termijn en de school antwoordde dat dit niet kon. Uiteindelijk komt er een pestproblematiek naar boven. De ouder durfde de directie niet aan te spreken omdat ze zo streng lijkt. Na bemiddeling van de scholengroep, komt er een constructief gesprek met de directie. De directeur slaagt erin de moeder gerust te stellen en spreekt met haar af dat ze onmiddellijk de directeur contacteert bij nieuwe problemen of zorgen.

De volgende tabel geeft een beeld van de problemen die in de klachten aan bod komen:

<b>Indeling van de ontvankelijke klachten in inhoudelijke categorieën</b>					
<b>Onderwerp</b>	<b>gegrond</b>	<b>deels gegrond</b>	<b>ongegrond</b>	<b>Geen oordeel mogelijk</b>	<b>Totaal</b>
over een handeling of houding van de directie of een ander personeelslid	20	9	20	3	52
over het uitblijven van een beslissing	1	1	0	0	2
over de bereikbaarheid van de instelling	0	2	0	0	2
over de informatieverstrekking door de school	3	4	4	0	11
discriminatie	0	0	3	0	3
Over een tucht –of ordemaatregel die werd genomen ten aanzien van leerlingen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	5	2	6	0	13
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	1	2	0	3
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	1	0	2	0	3
over de organisatie van activiteiten door de school	1	1	3	0	5
over schooloverlast (klacht door burens bijv.)	4	1	1	0	6
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen, warme maaltijden	8	1	0	0	9
over de veiligheid en hygiëne in de school	3	3	1	0	7
over zorg en begeleiding van leerlingen (incl. CLB)	4	5	6	0	15
over zorg en begeleiding van leerlingen met speciale noden	4	1	3	0	8
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	5	3	6	1	15
over financiële zaken o.m. de schoolkosten, maximumfactuur	16	0	6	0	22
over leerlingenvervoer (organisatie en busbegeleiding)	0	0	1	0	1
over de sluiting van een school of stopzetting van een studierichting	0	0	10	0	10

## 2.4.3 Toetsing aan de ombudsnormen van de gegronde en deels gegronde klachten

Enkel de gegronde en deels gegronde klachten worden getoetst aan de ombudsnormen. 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>	11
De burger vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft:	4
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend: <i>(Bijv. wat betreft begrijpelijkheid, juistheid en volledigheid van de informatie)</i>	9
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de instelling:	2
De burger voelt zich onheus bejegend:	48

De toetsing aan de ombudsnormen blijkt niet eenvoudig te zijn. Deze rubriek werd niet altijd ingevuld (voor 83 gegronde / deels gegronde klachten werd in 74 gevallen de geschonden norm aangegeven). In een 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.

De meest voorkomende reden van gegrondheid is duidelijk, net als de voorbije jaren, onheuse bejegening. 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. Met de informatieverstrekking lijkt het de goede kant op te gaan. Na toetsing werd deze ombudsnorm in 9 gevallen toegekend, terwijl we vorig jaar hier nog 27 scoorden.

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 <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	53
	deels opgelost:	18
	(nog) niet opgelost:	12

Het beoordelen of een klacht al dan niet opgelost is vanuit het perspectief van de klager blijft een moeilijke oefening.

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.

## 3 Klachtenbeeld

Uit de tabel hierboven (punt 2.4.2) blijkt een aantal items duidelijk meer aan bod te komen in de 146 behandelde klachten.

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.

Het klachtenbeeld vertoont dezelfde grote thema's als de voorbije jaren al zijn er toch wat verschuivingen vast te stellen in de rangschikking. Zo zijn er meer klachten die betrekking hebben op de zorg voor leerlingen wat niet zo verwonderlijk is gezien onze opdracht. Ook de klachten over materiële en financiële klachten kenden een stijging. Het aantal klachten over orde –en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen is gedaald.

### ***Schoolverandering***

In een aantal gevallen valt het op dat bij problemen de ouders zich onmiddellijk richten tot de scholengroep en het antwoord van de scholengroep niet afwachten maar hun kind al van school halen vooraleer de scholengroep een onderzoek heeft kunnen doen. Dit maakt het er voor de klachtenbehandeling niet gemakkelijker op. Het is vrij duidelijk dat, op het ogenblik dat de ouder de klacht indient en het kind nog in de school ingeschreven is, er duidelijk sprake van een belang. De klachtenprocedure wordt dan ook ingezet.

Maar het feit dat de ouders dan toch kiezen voor een andere school wijst er op dat de relatie op dit moment eigenlijk wordt beëindigd. Anderzijds vinden wij wel dat een duidelijk en gemotiveerd antwoord op de klacht blijkt geeft van goed bestuur en aantoonde dat de scholengroep de klachten ernstig neemt. Dit kan het imago van de scholengroep slechts ten goede komen. Als er dan iets fout gelopen zou zijn, kunnen verontschuldigen mogelijk toch leiden tot een ander idee van de ouders over de school. Voor de school is dit zeer belangrijk omdat de ouders vast wel met andere mensen over de gebeurtenissen zullen spreken die tot verandering van school hebben geleid.

### **3.1 Houding of beslissing van directie en leerkrachten**

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 ( 36 % van de aangehaalde problemen heeft hier betrekking op). In 57 % van de gevallen is de klacht geheel of gedeeltelijk terecht.

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. Dit aspect zal dus haast altijd aan bod komen in de klachtenbehandeling door de scholengroep. Bij conflicten, gestoeld op interpretaties en percepties, blijkt het niet altijd gemakkelijk te zijn om mensen te overtuigen.

Klachten te wijten aan onvoldoende of onhandige communicatie vormen hier dan ook een aparte subcategorie, in 2010 kwamen deze klachten explicieter aan bod. Nu is onhandige communicatie een aspect van zowat elke klacht en heeft vooral te maken met perceptie bij zender en ontvanger van de boodschap.

Ouders en leerlingen klagen bijvoorbeeld over:

- De weigering aan een leerling om midden in het schooljaar over te stappen naar een ander levensbeschouwelijk vak omdat het niet meer 'klikt' met de leraar. Regelgeving stelt dat elke overstap van levensbeschouwelijk vak voor 8 september van het schooljaar dient te gebeuren. Ouders leggen zich hierbij niet neer en verwijzen naar 'uitzonderlijke gevallen'. Wat in deze zaak opvalt is dat de leerling jarenlang dit vak volgt maar plots wil overstappen omdat het met de leraar niet klikt. Men zou kunnen spreken van een 'shopgedrag' inzake het volgen van het ene of het andere levensbeschouwelijk vak.
- Onvoldoende aangepast optreden van de directie tegenover pesten van leerlingen door leerlingen (pesten komt ook aan bod in punt 3.5 Zorg voor leerlingen).
- Onvoldoende bereikbaarheid van de directeur.
- De weigering om aan een leerling toestemming te verlenen om een 3-daagse extra-murosactiviteit vroeger te verlaten om naar het huwelijksfeest te gaan van een familielid. Na overleg met de ouders werd beslist om de leerling niet te laten deelnemen aan de 3-daagse. Op school werden taken voorzien en kon hij deelnemen aan het huwelijksfeest.
- Geweld van een leerling uit het secundair onderwijs tegen een leerling uit het basisonderwijs. De ouder is niet tevreden van de aanpak van de directie van de secundaire school. Het probleem werd ook gemeld aan de directeur van de basisschool die wel maatregelen nam.
- Discriminatie. Een school gaf een prijs aan de beste vrouwelijke studente voor wiskunde. Volgens de klager is dit discriminatie op basis van geslacht. In het antwoord van de algemeen directeur wordt gewezen op de daling van het aantal vrouwelijke studenten in deze studierichting aan de universiteit. Men wil zo de leerlingen motiveren.
- Het einde van een aanstelling van de directeur.
- Geruchten over het hardhandig bewind van een directeur ten opzichte van zijn personeel.
- Een personeelslid had geen toegang meer tot Smartschool: technisch probleem werd opgelost.
- Uitleg over rapportcijfers ontbreekt.
- Ouders zijn bekommerd over de organisatie en het voortbestaan van de school.
- Ouders missen informatie over de studievorderingen van hun kind.
- Ouders worden onvoldoende geïnformeerd over maatregelen voor leerlingen met leerproblemen.
- Gebrekkige informatie over een geplande verhuis.
- Weinig informatie over de rol en het verloop van een klassenraad.
- Onduidelijke communicatie naar aanleiding van de stopzetting van een bepaalde studierichting.

### 3.2 Zorg voor leerlingen

20 % van de problemen gaat over het gebrek aan begeleiding of ontevredenheid over de geboden begeleiding.

Klachten zijn zeer divers:



- De school zou weinig doen aan het pestgedrag van leerlingen op school. Nog voor het onderzoek wordt beëindigd wordt het kind van school gehaald.
- Ontbreken van afspraken i.v.m. de voorbereiding van examens en de examenregeling na een beslissing tot definitieve verwijdering die niet werd aangevochten.
- School kent geen medicatie toe aan leerling met epileptische aanvallen in buitengewoon onderwijs die enkel door dokters en verplegend personeel kan toegediend worden.
- Ouders gaan niet akkoord met het voorstel van een andere school naar aanleiding van een definitieve uitsluiting van hun kind (buitengewoon onderwijs).
- Een leerling in het buitengewoon secundair onderwijs is definitief uitgesloten. Er is geen andere school die hem wil opnemen. De beslissing is zeer laat aan de gescheiden ouder meegedeeld. Leerling mag deelnemen aan examens en blijven tot einde schooljaar.
- School geeft leerling mee aan ouders van vriendje, waarvan leerling beweert dat hij daar mag gaan spelen, zonder dit bij de ouders te checken. Indien de school niet beschikt over een mondelinge of schriftelijke toestemming van de ouders worden de leerlingen niet met iemand anders meegegeven.
- Een ouder klaagt over het feit dat de school niet afdoende heeft ingegrepen t.o.v. een leerling die zijn dochter heeft geschopt. De ouder wil de leerling zelf tot de orde roepen in het bijzijn van de directie. De leerling werd wel degelijk gestraft voor zijn daden en was zeer geschrokken en voelde zich bedreigd. De dochter zelf tilde niet zwaar aan het incident.
- Een luizenproblematiek waaraan geen gevolg werd gegeven.
- Een leerkracht die afspraken bij dyscalculie niet opvolgt.
- Aangepaste maatregelen bij leerling met ADHD worden niet toegepast.
- Problemen die zich stellen bij de vervanging van een afwezige leerkracht.
- De aanpak van een hoogbegaafde leerling.
- Begeleiding van leerling met leerstoornissen.
- Begeleiding en examenregeling voor een chronisch ziek kind.
- Te veel leerlingen in de klas.
- Een leerling die gedwongen werd vlees te eten.
- Een ongepaste reactie (taalgebruik) van een leerkracht op baldadig gedrag van een leerling in de klas.
- Ongepaste uitspraken van een leerkracht.

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. Scholen kunnen voor het uitwerken van een pestactieplan een beroep doen op ondersteuning door de Pedagogische Begeleidingsdienst, werken aan een transparante communicatie.

De grens tussen normale conflicten tussen jonge kinderen en pesten is soms vrij vaag voor de ouders.

58 % 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.

### **3.3 De materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de veiligheid en hygiëne in de school en de schooloverlast**

Klachten binnen deze categorie zijn zeer divers en handelen onder meer over:

- De staat van een aangrenzend stuk en overhangende bomen: dit wordt onmiddellijk aangepakt door de tuinman van de scholengroep.

- Het gebruik van appartementshal als refter, leerlingen laten zwerfvuil achter. Dit heeft geleid tot een verhoogd toezicht.
- Leerlingen die met brommers over grasperken zouden rijden. Na onderzoek bleken er geen leerlingen naar school te gaan met een brommer.
- Infrastructuurwerken die onvoldoende opschieten: hier heeft de directie soms weinig impact op.
- Hygiëne van het sanitair.
- Porseleinen toiletputten in kleutersanitair: ouder verkiest toiletbrillen – dit wordt besproken op de oudervergadering.
- Een kwetsuur die een leerling oploopt door losliggende takken op het speelterrein. Klacht werd ook ingediend bij de politie.
- Woekerd onkruid en wateroverlast. Dit werd prioritair aangepakt door de groendienst van de scholengroep.
- Het niet snoeien en onderhouden van bomen.
- Onvoldoende zonnewering in de lokalen.
- De kwaliteit van de middagmalen wordt meerdere keren aangeklaagd o.m. de variatie van de menu's, een klacht waarbij het gebrek aan vis en het veelvuldig gebruik van 'vette grondstoffen' wordt aangekaart. De menucommissie zal hiermee rekening houden bij de samenstelling van de menu's.

Binnen deze categorie komen ook de meeste klachten van 'andere' burgers voor. Dit zijn dan meestal de burens die dichtbij de school wonen.

In 12 % van de klachten komt dit thema aan bod. In 90 % van de gevallen heeft de klager geheel of gedeeltelijk gelijk (een stijging met 10 % tegenover het jaar 2010). Dit is dan ook een thema waarover weinig gediscussieerd kan worden.

### 3.4 Financiële zaken

We vermelden hier ook de klachten over financiële aangelegenheden ( 22 gevallen of 12 %), die duidelijk meer aan bod kwamen dan in 2010 (15 gevallen of 6 %). Er moet wel opgemerkt worden dat 15 klagers binnen dezelfde scholengroep een klacht indienden over hetzelfde probleem wat toch wel een enigszins vertekend beeld kan geven.

In 7 op de 10 gevallen zijn de klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond. Dit is opnieuw duidelijk meer dan in 2010 waar de klager in slechts 4 op de 10 gevallen gelijk kreeg.

Ter illustratie, een aantal gebeurtenissen waarover werd geklaagd:

- 15 ouders dienden dezelfde klacht in tegen een debetnota voor het betalen van een 'sanctionerende vergoeding' voor het laattijdig afhalen van hun kind in het kinderdagverblijf in een bepaalde periode. De maatregel (d.d. 2009) werd niet eerder toegepast. Er was ook geen voorafgaande communicatie met de ouders over de plotse toepassing van de maatregel. De scholengroep beslist om de maatregel te herroepen en werkt een interne procedure uit. Bij aanrekenen van boetes dient er tijdig en vooraf gecommuniceerd te worden met de betrokkenen.
- Een betwisting over een invorderingsprocedure n.a.v. een matras die verloren is gegaan.
- Een ouder gaat niet akkoord met een dure skireis. De school voorziet activiteiten voor leerlingen die niet meegaan.
- Het meegeven van geld in enveloppe die leeg blijkt te zijn. Ouder beweert het geld te hebben meegegeven. Er wordt een oplossing gezocht voor het betalen van onkosten.
- De schoolpolis komt niet tussen bij kapotte fiets die zou stukgeraakt zijn bij een activiteit met leerlingen. De schade werd niet onmiddellijk aan de directie gemeld waardoor het niet mogelijk

was om na te gaan wanneer en waardoor de schade was ontstaan.

- Dure aankopen voor lesmateriaal voor een leerkracht.
- Een vechtpartij tussen leerlingen die niet aangegeven is aan de verzekeringen.
- Ouders krijgen nog een factuur voor de aankoop van een boek terwijl hun kind al naar andere school gaat.

### 3.5 Tucht- en ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen

Een laatste belangrijke categorie ( 9 %, ten opzichte van 2010 een daling van 2 %) betreft de klachten rond opgelegde orde- en tuchtmaatregelen.

Ouders gaan bijvoorbeeld niet akkoord met opgelegde straffen om volgende redenen:

- Inbeslagname van een GSM langer dan 24 uur. Hier was de termijn inderdaad wettelijk overschreden. Er werd in de brief aan de ouder wel gewezen op de bedoeling van de maatregel: de leerling aanmanen om het schoolreglement te respecteren en de GSM niet te pas en te onpas gebruiken tijdens het lesgebeuren. Er werd gewezen op de gemeenschappelijke belangen van de ouder en de school: de leerlingen leren omgaan met bepaalde regels en afspraken.
- Alternatieve straf toegekend aan leerling voor een aangebrachte beschadiging aan een tafelblad.
- Ouders vinden dat hun kind ten onrechte werd gestraft.
- Onduidelijkheid over de aard van de maatregel: definitieve uitsluiting of preventieve schorsing voor de rest van het schooljaar.
- Een volgcontract toegekend aan een leerling na geweld op een voetbalevenement (buiten de schooluren). In de school laat zijn gedrag te wensen over: zet leerlingen aan tot geweld op leerkrachten, bedreigingen, toebrengen van schade. Uiteindelijk wordt de procedure tot definitieve uitsluiting opgestart.
- een leerling werd verzocht om de school te verlaten –ouders waren niet verwittigd.

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 50 % 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.

## 4 Beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsman

Klagers die niet tevreden zijn over de uitkomst van de eerstelijnsklachtenbehandeling door het GO! kunnen hun klacht in tweede lijn voorleggen aan de Vlaamse Ombudsman.

In 2011 beoordeelde de Vlaamse Ombudsman 6 dossiers. De Vlaamse Ombudsdienst behandelde in 2011, 5 dossiers in tweede lijn ( In 2010 ging het over acht klachten). Voor 1 dossier behandeld in 2010, werd het rapport in 2011 afgesloten. Het aantal tweedelijnsklachten bedraagt slechts 3 % van het totale aantal ontvankelijke eerstelijnsklachten. Vermeldenswaard is ook dat slechts in 2 dossiers werd vastgesteld dat de interne klachtenbehandeling door de scholengroep niet zorgvuldig is verlopen. Deze cijfers wijzen er op dat de klachten van burgers door de scholengroepen in het algemeen goed afgehandeld worden.

## 4.1 Kwalificatie van de klachtenbehandeling

### **Over het niet-naleven van de regelgeving betreffende de maximumfactuur door de school en de principes inzake participatie op school en de niet-correcte afhandeling van de klachten**

Kwalificatie: Geen zorgvuldige interne klachtenbehandeling. De klacht werd uitvoerig besproken met de scholengroep maar kende geen verdere opvolging. Geen goede uitvoeringspraktijk: regels inzake maximumfactuur werden niet correct toegepast.

### **Over een beslissing van de klassenraad en de directie om niet in te gaan op de vraag om leerling in parallelklas te zetten – zorg voor leerlingen**

Kwalificatie: De aanwezigheid van een leraar (die de aanleiding was om van klas te veranderen) op de vergadering van de klassenraad wekte een indruk van partijdigheid (ombudsnorm 'gelijkheid en onpartijdigheid'). Het GO! antwoordde dat er geen geldige klassenraad is als de betrokken leerkracht er geen deel van uit maakt. De leraar in kwestie maakt per definitie deel uit van de klassenraad.

Het antwoord op de klacht maakte geen melding van de mogelijkheid om naar de Vlaamse Ombudsdienst te stappen (ombudsnorm 'zorgvuldige interne klachtenbehandeling').

### **Over de communicatie met de ouders over een tucht- of ordemaatregel die werd genomen ten aanzien van leerlingen**

Kwalificatie: het dossier werd afgesloten zonder opmerking. De school leverde voldoende inspanningen door de ouders twee keer uit te nodigen om de tuchtsanctie toe te lichten en te bespreken. De ouders zijn daar niet op ingegaan.

### **Over een alternatieve straf toegekend aan een leerling Basisonderwijs na schade toegebracht aan een tafelblad – ouders niet onmiddellijk gecontacteerd en niet bereid om aangebrachte schade te betalen**

Kwalificatie: De Vlaamse Ombudsman merkt op dat het dossier bestaat uit 2 elementen zijnde de vergoeding voor de aangebrachte schade en een pedagogisch verantwoorde strafmaatregel. Dit is volgens het GO! een terechte opmerking. De strafmaat kan niet gekoppeld worden aan de bereidheid van de ouders om al dan niet te betalen. Dit was in dit dossier geenszins het geval. Ook indien de schade werd vergoed zou er nog een straf aan de leerling zijn toegekend.

Omdat er sprake was van het opzettelijk vernietigen van schooleigendommen werd het schoolreglement toegepast. Hoewel het aan de school toekomt om de strafmaat te bepalen, maakte de Vlaamse Ombudsman volgens het GO! een terechte bedenking over de koppeling van de sanctie (duurtijd m.n. tijdens de speeltijden) aan de terugbetaling van de schade. Naar aanleiding van deze case worden in het kader van de kwaliteitszorg richtlijnen doorgegeven aan de scholengroepen i.v.m. de toepassing van straffen.

### **Over een beslissing van de klassenraad tot het verplicht volgen van een aantal lessen (Geïntegreerde Algemene Sociale Vorming) door een vrije leerling in het buitengewoon secundair onderwijs.**

Deze lessen werden door de leerling al gevolgd in de school als regelmatige leerling. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst vindt er een overleg plaats met de ouder over de genomen beslissing. Na het overleg moeten de lessen nog steeds gevolgd worden maar er is begrip voor elkaars standpunten en overeenstemming om een aangepast traject uit te werken.

Kwalificatie: de Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat de standpunten verzoend zijn. Dat er niet eerder een overleg plaatsvond tussen de ouder en de klassenraad om elkaars argumenten te horen en van gedacht te wisselen is een tekort aan actieve dienstverlening.

Ook het GO! wijst er in haar ondersteuning op om de zaken niet te lang te laten aanslepen en een gesprek met de ouders niet vooruit te schuiven. Een verzoenend gesprek met duidelijke afspraken lost soms heel wat op.

## **Over de informatieverstrekking door de school of scholengroep naar aanleiding van de sluiting van een gedeelte van een Freinetschool.**

Enkele ouders klagen over een Freinetschool waar hun kinderen de eerste graad hebben doorlopen. Op 24 juni 2011 krijgen de leerlingen een brief mee waarin de stopzetting van de tweede en derde graad wordt meegedeeld met ingang van het volgend schooljaar.

Kwalificatie: De Vlaamse Ombudsdienst stelt na onderzoek vast dat de omvorming naar freinetonderwijs in 2009 onvoldoende doordacht gebeurde. Het getuigt niet van een 'goede uitvoeringspraktijk' als blijkt dat na 2 jaar er onvoldoende kennis is om Freinetonderwijs aan te bieden en er gedurende 2 jaar minimaal werd gereageerd op alle begeleiding om problemen van leiding en structuur aan te pakken. Na 2 jaar besluiten dat de infrastructuur geen volledige Freinetbasis toelaat getuigt niet van een goede voorbereiding. Dat de ouders tot en met 6 juni 2011 werd voorgehouden dat alles onder controle was en de Freinetvestiging verder zou uitgebouwd worden, is geen 'doeltreffende algemene informatieverstrekking'. Bovendien ontbrak overleg met de schoolraad. Er volgt een aanbeveling (zie punt 4.2).

### **4.2 Aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman**

**In het antwoord op de klacht van de scholengroep moet de verzoeker geïnformeerd worden over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.**

De mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsman is uitdrukkelijk opgenomen in de procedure, raadpleegbaar op het internet en in de schoolreglementen. In de nieuwe informatiebrochure met concrete tips voor klachtenbehandeling die de klachtenbehandelaars hebben ontvangen van de centrale klachtencoördinator, wordt hier nog eens expliciet (bij de goede praktijkvoorbeelden) op gewezen.

**Het GO! moet de oprichting van methodescholen strikter opvolgen. Leidt het begeleidingsaanbod niet tot het gewenste resultaat, dan is de schoolraad een aangewezen forum om de vastgestelde problemen te bespreken. Een continue evaluatie en remediëring moet er zo toe bijdragen dat de ouders tijdig weten waar ze aan toe zijn. Eind juni is te laat om een stopzetting mee te delen.**

Het GO! erkent de bezorgdheid om een sluiting tijdig te communiceren aan de ouders. Anderzijds kan een vroegtijdige communicatie nopens het voortbestaan van een school of vestigingsplaats leiden tot een omvangrijk leerlingenverlies tijdens het schooljaar. Een te vroegtijdige communicatie leidt immers vaak tot een 'self fulfilling prophecy', en zulks dient zeker te worden vermeden. De communicatie dient dus vooral voorzichtig en op het gepaste tijdstip te gebeuren.

Wat de adviserende bevoegdheid van de schoolraad betreft is het advies van de schoolraad in deze niet bindend voor de Raad van Bestuur van de scholengroep, en moet worden in acht genomen dat de Raad van Bestuur van de scholengroep als inrichtende macht (ten allen tijde) beschikt over het 'ius variandi' in haar onderwijsaanbod.

De omzendbrief 'Programmatie en Rationalisatie in het gewoon basisonderwijs' (BaO/ 97/10) voorziet dan wel in een termijn van goede orde m.b.t. de kennisgeving van wijzigingen in het onderwijsaanbod aan het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgoDi). Maar ook AgoDi erkent dat de Raad van Bestuur van een scholengroep ten gevolge van redenen van diverse aard, deze vooropgestelde timing niet steeds kan naleven.

De pedagogische begeleidingsdienst hanteert een aantal criteria voor de oprichting van een methodeschool, o.a.:

- zich kunnen vinden in de visietekst van de PBD omtrent methodeonderwijs;
- een bewuste keuze maken na het inwinnen van voldoende informatie (bestuderen van alternatieve onderwijsvormen en bezoeken van scholen met alternatieve onderwijsvormen);

- bereidheid van alle leerkrachten tot instappen in het methodeproject;
- bereidheid tot het volgen van scholing ('starterscursus voor methodeleerkrachten');
- advies van de schoolraad vragen;
- voldoende tijd voor de voorbereiding nemen (min. 1 schooljaar).

De Freinetschool voldeed aan deze criteria. De uiteindelijke beslissing voor het fiat om een methodeschool op te richten ligt evenwel niet bij de begeleidingsdienst, wel bij de inrichtende macht, in casu de scholengroep.

De aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst zijn ook voor ons steeds het algemene uitgangspunt voor dergelijke gevallen. In de praktijk is het wel zo dat specifieke omstandigheden soms tot afwijkende handelwijzen kunnen leiden. Het zo laat communiceren van de beslissing om de school niet verder te zetten, heeft voornamelijk te maken met het feit dat er tot op het laatste moment gewerkt is aan het vinden van een oplossing, door scholengroep en leerkrachtenteam en pedagogische begeleidingsdienst. Deze pogingen zijn echter niet geslaagd.

De beleidsaanbevelingen worden wel in overweging genomen om de interne kwaliteitszorg verder te intensifiëren. Het GO! beveelt de scholen aan om in de mate van het mogelijke de sluiting van een school voor 1 mei te melden aan de ouders.

### 4.3 Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2010

In zijn jaarverslag van 2010 vestigde de Vlaamse Ombudsman de aandacht op volgende punten:

**Voor alle onderwijsverstrekkers blijft het belangrijk te waken over een tijdige, open en eerlijke communicatie.**

Het GO! is het hier uiteraard volstrekt mee eens. 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. Potentieel ontevreden ouders worden in sommige gevallen op voorhand uit voor een gesprek.

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.

#### **Communicatie met meerderjarige cursisten / leerlingen**

*De Vlaamse Ombudsman vermeldt in zijn verslag een opmerkelijke case over de communicatie met cursisten in een CVO, meer bepaald meerderjarige cursisten die tweedekansonderwijs volgen. De Vlaamse Ombudsman wijst in deze case op de derde partij die opduikt: de ouders van de meerderjarige cursist. Voor de Vlaamse Ombudsman is de relatie van het CVO er één met de cursist. Of en hoe er met de ouders van nog jonge thuiswerkende cursisten moet worden omgegaan is een nieuw aandachtspunt voor het tweedekansonderwijs.*

De relatie van het CVO is voor onze instelling in wezen een relatie met de - meerderjarige – cursist. Dit geldt voor alle contacten van formele aard: de inschrijving, de betaling, de evaluatie, en ook bij klachten.

Dit neemt niet weg dat een CVO-centrum - in het bijzonder het Tweedekansonderwijs - wel steeds zijn emancipatorische rol kan opnemen t.a.v. ouders van de meerderjarige nog thuiswonende cursist. Bijvoorbeeld, als centrum initiatieven nemen om allochtone ouders van cursisten in contact te brengen/trachten te brengen met het CVO-centrum met het oog op het inschrijven van die ouders in lessen Nederlands Tweede taal. Of nog, als centrum initiatieven nemen om kansarme ouders van

cursisten in contact te brengen/trachten te brengen met het CVO-centrum met het oog op het inschrijven van die ouders in een of meerdere opleidingen. Dit is belangrijk voor de maatschappelijke integratie, de slaagkansen en het welbevinden van én de cursist én de ouders. Het sluit aan bij onze visie op gelijke onderwijskansen en het sluit ook aan bij onze visie op ons concept van brede school: een krachtige leeromgeving in een relevante context.

Ook in het secundair onderwijs zijn er meerderjarige leerlingen. Een meerderjarige cursist kan zelf bepalen of zijn ouders al dan niet moeten worden ingelicht. Zonder zijn uitdrukkelijk akkoord kan de school de ouders niet laten participeren. CLB-gegevens kunnen ook niet worden doorgegeven zonder akkoord van een leerling vanaf 14 jaar. Dit kan al eens aanleiding geven tot een klacht vanwege de ouders maar onze instellingen passen deze regel zonder uitzondering toe. Als de leerling expliciet vraagt dat zijn ouders niet op de hoogte worden gesteld, gebeurt dit ook niet.

In principe is vereist dat de meerderjarige leerling zelf een klacht indient. Anderzijds is het zo dat volgens het Klachtendecreet elke burger een klacht kan indienen als hij een belang heeft. Als de vader bijvoorbeeld de rekeningen betaalt en hij gaat niet akkoord met de gevraagde bijdrage, dan heeft hij een belang. De vader van een meerderjarige leerling kan wel een klacht indienen als hij een persoonlijk belang heeft om dit te doen. Het begrip 'belang' wordt ruim geïnterpreteerd. Het hebben van een belang is dus het criterium om een klacht te behandelen, niet de leeftijd van de leerling. Bij beroepsschriften is dit veel duidelijker: hier is het de meerderjarige leerling die een beroep moet indienen.

Omgekeerd kunnen minderjarige leerlingen ook zelf een klacht indienen. Dit zal vooral het geval zijn bij straffen of de organisatie van bepaalde activiteiten door de school, wanneer de leerlingen eens op school aanwezig moeten zijn buiten de normale schooluren bijvoorbeeld.

#### **De problematiek van de lange rittijden in het buitengewoon onderwijs.**

Dit is een gekend probleem. Bijna alle scholen buitengewoon onderwijs kennen dit fenomeen. Het zijn onze meest kwetsbare leerlingen die hier het zwaarst mee worden belast. Er zijn ouders die overwegen om een andere school te zoeken omwille van de organisatie van het leerlingenvervoer. Er zijn echter niet direct pasklare oplossingen. Het GO! kan dit niet oplossen en klaagt de moeilijkheden bij alle bevoegde ministers aan. Het contract voor dit vervoer ligt bij De Lijn die onderaannemers voor haar laat rijden. De directieraad is gestart met de ontwikkeling van een strategisch beleid inzake leerlingenvervoer. Een afdelingsoverschrijdende werkgroep met een multidisciplinaire aanpak zal zich over dit thema buigen.

## **5 Concrete realisaties en verbetervoorstellen**

### **5.1 Informatie-uitwisseling en netwerking**

#### **Ontmoetingsdag voor de klachtenbehandelaars in het GO!**

Op 22 november 2011 vond de ontmoetingsdag plaats voor de klachtenbehandelaars van de scholengroepen (algemeen directeurs en/of klachtencoördinatoren). Uit de talrijke opkomst (20 deelnemers) 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, elkaar te leren kennen en van elkaar te leren.

De focus ligt op netwerking, op luisteren naar de collega's. De deelname is volledig vrijwillig, de sfeer informeel. Er wordt voor gezorgd dat de deelnemers zo veel mogelijk actief kunnen deelnemen aan een afwisselend programma. De bal wordt bij hen gelegd.

Dit jaar was er een praktijkgetuigenis van collega Ben Verhaevert, die al een aantal jaren als

klachtencoördinator actief is in scholengroep Ringscholen.

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. De focus van het netwerk wordt gehouden op 'luisteren naar de collega's.

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!.

#### **Informatie-uitwisseling binnen de scholengroepen**

- In een aantal scholengroepen informeert men bij de directies naar het resultaat van de informele klachtenbehandeling op schoolniveau. Daarvoor maakt men gebruik van de klachtenregistratieformulieren die door de scholen worden ingevuld.
- 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.

## **5.2 Functionele ondersteuning van de scholengroepen**

### **Casebesprekingen**

Op de ontmoetingsdag voor de klachtenbehandelaars vonden casebesprekingen plaats met een analyse van antwoordbrieven op klachten.

Om de bespreking vlot te laten verlopen werden de deelnemers in groepjes verdeeld en werden een aantal vragen ter bespreking voorgelegd. De nieuwe informatiebrochure 'Concrete tips voor het omgaan met klachten' fungeerde hier als leidraad op basis waarvan de voorgelegde antwoordbrieven konden worden afgetoetst op klantvriendelijkheid, volledigheid, kwaliteit,...

De vooropgestelde doelstellingen werden als volgt geformuleerd: leren van elkaar, de klantgerichtheid verhogen en de kwaliteit van de antwoorden op klachten te verbeteren.

### **Gebruikersanalyse klachtenregistratiedatabank**

Er werd door de klachtencoördinator een gebruikersanalyse opgemaakt voor een klachtenregistratiedatabank. Dit analyserapport werd aan de ICT-verantwoordelijke overgemaakt. 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.

### **Een nieuw registratieformulier**

Voor het registreren van de klachten werd een nieuw, gebruiksvriendelijk registratieformulier ter beschikking gesteld. Het algemeen principe is dat klachten worden geregistreerd waar ze worden behandeld.

Alleszins op het niveau van de scholengroep worden de klachten geregistreerd. Hierover wordt ook gerapporteerd.

Over klachten die op informele wijze onmiddellijk door de directies worden afgehandeld, hoeft niet te worden gerapporteerd. Maar ook op schoolniveau kan registreren wel handig zijn om zo de communicatie met de ouders op te volgen en bij te houden. Daarom wijzen wij de directies op de voordelen van dit formulier.

Door gebruik te maken van het klachtenformulier kan het verloop van de klachtenbehandeling gemakkelijk worden opgevolgd. Het klachtenformulier vermeldt alle gegevens die verplicht moeten



bijgehouden met het oog op de rapportering. Bovendien zorgt het formulier voor uniformiteit die later bij de verwerking en analyse van de gegevens goed van pas komt. De informatie wordt toegankelijker en overzichtelijker. Als altijd dezelfde gegevens worden geregistreerd is het mogelijk om betrouwbare statistieken, vergelijkingen te maken en nuttige managementinformatie op te leveren. Het gebruik van dit formulier en systematische registratie wordt door de klachtencoördinator dan ook warm aanbevolen.

### **Informatie op de internetsite**

Op de intranetsite voor de directies werden de volgende rubrieken voorzien:

- een korte toelichting over de doelstellingen van ons klachtenmanagement (zie ook punt 6 );
- onze klachtenprocedure;
- alle jaarverslagen;
- het klachtenregistratieformulier;
- veelgestelde vragen.

## **5.3 Opleiding**

### **Basisopleiding directeur**

In de basisopleiding directeur wordt doorheen alle thema's van de opleiding steeds de nadruk gelegd op duidelijke communicatie. Al te vaak gebeurt het dat wij ons in onderwijsland met gemak bedienen van een heel specifiek jargon, bij voorkeur doorspekt met flink wat afkortingen en letterwoorden. Sommige begrippen geraken daardoor wat ondergesneeuwd. Tijdens de directie- en middenkaderopleidingen worden niet alleen nieuwe inhouden en methodieken aangereikt, ook het begrippenkader wordt op een frisse manier geherformuleerd: beleidvoerend vermogen bijvoorbeeld wordt opgesplitst in componenten zoals strategisch plannen, leiderschap, participatie, kwaliteitszorg, HRM, functionerings- en evaluatiebeleid en conflicthantering . Doorheen deze onderwerpen, en met name het laatste, wordt de link gelegd met klachtenmanagement en de regelgeving die daarmee samenhangt.

### **Aanbod GO! Nascholing**

GO! Nascholing richtte een reeks nascholingen in rond schriftelijke en mondelinge communicatie. Samen met Wablieft zijn er twee nascholingen ontwikkeld rond communicatie met ouders: schriftelijke en mondelinge klare taal

De nascholing 'De uitdaging van allochtone leerlingen en ouders. Diversiteit en interculturaliteit' kan een antwoord geven op de vraag rond 'gesprekken met allochtone ouders'. Ook het omgaan met kansarme ouders krijgt aandacht in een apart traject om het leidinggeven en onderwijzend personeel te sensibiliseren.

### **Juridische ondersteuning**

De centrale juridische dienst biedt informatiesessies aan over het motiveren van beslissingen zowel inzake B- en C-attesten als orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen.

In 2010 bleek uit de klachtenbehandeling de onduidelijkheid over de positie van scholen bij moeilijke echtscheidingsprocedures. Op 8 februari 2011 werd over dit onderwerp een studiedag georganiseerd voor de directies van onze instellingen.

## **5.4 Communicatie met de klager: aandacht voor persoonlijk contact**

### **Tijdige en duidelijke communicatie**

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.

Belangrijke beslissingen moeten gemotiveerd schriftelijk worden meegedeeld.

### **Opvolging**

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.

### **Juridisering van het onderwijs**

Sommige klagers opteren ervoor om andere middelen in te schakelen die zij effectiever achten zoals het inschakelen van advocaten of naar de pers stappen. Deze trend zet zich verder. Er wordt meer en meer 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. 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.

### **Ouderparticipatie**

Een proefproject rond ouderparticipatie wordt opgestart met scholengroep Brussel

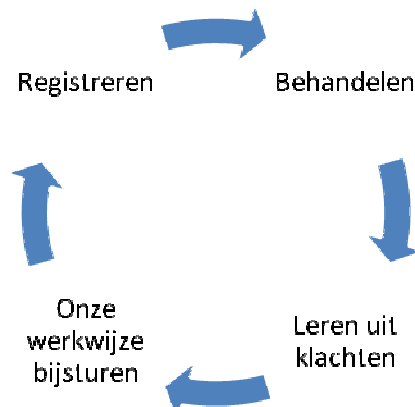
## **5.5 De klachtencoördinator in de scholengroep**

In een aantal scholengroepen is een persoon belast met de taak van klachtencoördinator. Dit kan bijvoorbeeld de directiesecretaris zijn, de coördinerend directeur 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. In dit geval willen zij dan ook meteen bij de algemeen directeur terecht kunnen.

## 6 Van klachtenbehandeling naar klachtenmanagement

Naast de wettelijke verplichting om klachten te behandelen blijft het GO! 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 blijven 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 en hoe de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd.

Vanuit de centrale en administratieve diensten worden aan de scholen en scholengroepen tips en aanbevelingen verstrekt over informatieverstrekking, communicatie met ouders, ...

Hoewel het niet evident is in klachtenbehandeling, elke klacht is immers anders, trachten wij ook te streven naar een verhoging van de objectiviteit van de klachtenbehandeling, naar een eenvormige aanpak over de scholengroepen heen. Als instrument hiervoor hanteren wij ondermeer ons informele netwerk en stellen wij cases ter beschikking. Het netwerk levert voor de deelnemers een moment van zelfreflectie op. Zelfreflectie is voor het GO! een fundamenteel aspect van kwaliteitszorg. Regelmatig contact en overleg maken van klachtenmanagement een blijvend succesverhaal.

Klachtenmanagement is een voortdurend veranderings- en leerproces. Binnen het GO! werken de scholengroepen en de klachtencoördinator constructief samen om hier aan te werken. Er is nood aan het uitwisselen van ervaringen door de klachtenbehandelaars. We staan voor steeds complexere beleidsuitdagingen, burgers worden mondiger en veeleisender. Samenwerking betekent een absolute meerwaarde en maakt van het klachtenmanagement een blijvend succesverhaal.

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: *Behandelaar van externe klachten van de Hogeschool Gent (functie uitgeoefend door het diensthoofd Interne Audit)*

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	4

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

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

NVT

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De ontvankelijke klacht betrof de klacht van een moeder van een student dat ze informatie zoals studiefiches en creditbewijzen niet of niet tijdig had ontvangen en dat ze onvriendelijk was behandeld door de medewerkers van het departement.

De onontvankelijke klacht betrof een vraag van een student naar deelpunten voor geclusterde opleidingsonderdelen.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 geval van de ontvankelijke klacht werd de gevraagde informatie binnen de week opgestuurd naar de klager.

In het geval van de onontvankelijke klacht werd de klager doorverwezen naar de dienst studentenadministratie van het departement.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Universiteit Gent.

In dit overzicht zijn enkel de klachten opgenomen die zijn behandeld door de institutionele ombudspersoon. De klachten die werden behandeld door de algemene klachtenbehandelaar zullen het voorwerp uitmaken van een afzonderlijk verslag.

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	478 studenten

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	475 studenten
	meer dan 45 dagen:	3 studenten
	gemiddelde:	15 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	38 studenten
----------------------------------	--------------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0 studenten
	Meer dan een jaar voor indiening:	0 studenten
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0 studenten
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0 studenten
	Kennelijk ongegrond:	0 studenten
	Geen belang:	28 studenten
	Anoniem:	0 studenten
	Beleid en regelgeving:	10 studenten

	Geen Vlaamse overheid:	0 studenten
	Interne personeelsaangelegenheden:	0 studenten

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	440 studenten
---------------------------------------	---------------

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	320 studenten
	deels gegrond:	15 studenten
	ongegrond:	105 studenten

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	335 studenten
	deels opgelost:	0 studenten
	onopgelost:	0 studenten

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	332 st.
Te lange behandeltermijn:	0 st.
Ontoereikende informatieverstrekking:	3 st.
Onvoldoende bereikbaarheid:	0 st.
Onheuse bejegening:	0 st.
Andere:	0 st.

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

---

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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. Klachten van studenten

In 2011 werden in totaal 478 centrale interne beroepen ingediend. Dat zijn er 73 minder dan in 2010 wat voornamelijk te maken heeft met het feit dat er in 2011 minder interne beroepen tegen weigeringen (cfr. categorie uit infra) werden ingesteld. Het "shockeffect" van het grote aantal weigeringen in 2010 kan hier een verklaring voor zijn evenals de duidelijke informatie die aan studenten wordt verschaft met betrekking tot een mogelijke weigering na de eerste zitting van de tweede examenperiode zodat studenten zich kunnen 'herpakken' en bijsturen in de tweede zitting.

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).

67% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2.

#### Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen en vrijstellingen

In categorie 1 werd in 2011 centraal over 157 interne beroepen een initiële beslissing genomen. Dit is een lichte stijging van 16 interne beroepen in vergelijking met 2010. Hierin zitten een aantal groepen van interne beroepen die quasi gemeenschappelijk werden ingediend, nl. twee groepen van 2, één groep van 4, één groep van 3 en één groep van 12 interne beroepen met gelijkaardige onderwerpen.

Quasi gemeenschappelijke interne beroepen tegen deliberatiebeslissingen komen meer voor na de tweede examenperiode maar ook dan zijn de examencijfers in de meerderheid.

In 2011 werd eveneens nagegaan hoeveel studenten een intern beroep instelden tegen een examencijfer én een weigering tot deliberatie en als dusdanig twee onderwerpen in één beroepsschrift bundelden.

Binnen categorie 1 had 0.6% betrekking op examentuchtbeslissingen (zijne één dossier waarbij de student op spieken betrap werd), 3.8% vrijstellingen (6 dossiers), 26.1% over deliberaties en tolerantierregels (41 dossiers), 6.4% een combinatie van een deliberatiebeslissing en een examencijfer (10 dossiers) en 63% examencijfers (99 dossiers).

Van 38 studenten werd het initieel beroep (deels) gegrond verklaard (waarvan één de facto door de student als ongegrond werd ervaren want de student ging er tegen in beroep bij de Raad voor betwistingen) wat neerkomt op 24.2%. Dit is een stijging van 8% in vergelijking met 2010. De reden hiervoor is te vinden in het pro-actief anticiperen op basis van eerdere beslissingen van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen.

89 interne beroepen werden formeel ongegrond verklaard.

10 interne beroepen werden onontvankelijk verklaard, meestal omdat ze buiten de beroepstermijn werden ingesteld.

20 interne beroepen werden zonder voorwerp omdat de student geen belang meer had bij het doorlopen van de procedure. In 9 gevallen trok de student het beroep in na de feedback; in 9 gevallen bleek het om een materiële vergissing te gaan die werd rechtgezet vóór de centrale interne beroepscommissie bijeenkwam, één student trok het intern beroep in zonder een reden op te geven en één intern beroep bleek enkel een ombudsklacht te zijn zonder dat een beslissing formeel werd betwist.

13 studenten in categorie 1 gingen in beroep tegen de beslissing van de interne beroepscommissie bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (Brussel). Eén van deze studenten diende na elke examenperiode in 2011 intern beroep in en trok na de beslissing van de centrale interne beroepscommissie iedere keer naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen in de hoop gelijk te krijgen. In totaal werden bijgevolg 15 aparte dossiers ingediend bij de

Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen.

In 5 dossiers vernietigde de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen de interne beroepsbeslissing. In 6 dossiers werd de beslissing van de UGent bevestigd. In twee dossiers werd de beslissing van de UGent deels bevestigd. Eén dossier werd door de Raad onontvankelijk verklaard omdat het niet ondertekend was en één dossier werd zonder voorwerp nadat het probleem op advies van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen binnen de UGent werd opgelost.

IBC verhouding (deels) gegrond/totaal : 38/157.

Verdeling van de "dossiers" interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

Alfa	Bèta	Gamma
LW: 17	BW: 8	GE: 15
RE: 44	FEA : 7	DI: 5
PP: 37	WE: 4	FW: 2
PS: 6		
EB: 12		

De verschillen tussen de faculteiten hebben vermoedelijk deels te maken met de mate waarin studenten systematisch worden gewezen op de beroepsmogelijkheden in beslissingen (bijvoorbeeld bij 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 1110 studenten die ingeschreven waren in 2010-2011 geweigerd. Dat betekent dat ze zich niet verder konden inschrijven voor de opleiding of voor de universiteit in zijn geheel. Een deel van deze studenten was waarschijnlijk ook niet meer van plan om zich terug in te schrijven. 140 studenten van die 1110 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 22§2 van het OER, 796 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 22§1 en 174 studenten werden door beiden artikelen gegrepen.

316 studenten hebben daar intern beroep tegen aangetekend. Bij die 316 zaten nogal wat studenten die al ver gevorderd waren in hun opleiding (vaak nog enkel de masterproef). Die studenten werden via een korte procedure (bepaald door de interne beroepscommissie) toegelaten. De centrale interne beroepscommissie behandelde uitvoerig 109 dossiers van geweigerde studenten die nog aan het begin van hun onderwijsloopbaan zitten aan de UGent of die in vorige academiejaren al geweigerd waren en na een eerste toelating alsnog geen of onvoldoende studievoortgang bleken te maken. 8 dossiers werden deels gegrond verklaard waarbij de IBC besliste om de student ofwel in te schrijven ten belope van het resterende leerkrediet of waarbij de IBC besliste om de student enkel voor één opleiding in te schrijven en de weigering voor een tweede opleiding te bevestigen. 8 dossiers werden zonder voorwerp omdat het om een technische fout ging die intussen werd rechtgezet.

Bij 16 studenten werd de weigering door de centrale interne beroepscommissie bevestigd. Zes van deze geweigerde studenten trokken naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen bevestigde in vier gevallen de beslissing van de UGent, één student kreeg gelijk van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en is opnieuw ingeschreven en één dossier is nog in behandeling. Een student van wie de weigering door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen werd bevestigd, werd door de centrale interne beroepscommissie na bijkomende informatie toch opnieuw toegelaten om zich in te schrijven.

Van de 1110 geweigerde studenten blijven er dus 808 studenten volledig geweigerd.

4279 studenten die in 2010-2011 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2011-2012 ze moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten. Zo niet worden ze geweigerd voor 2012-2013.

5 studenten hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De interne beroepscommissie hief voor deze vijf studenten de bindende voorwaarden op.

#### Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen

In 2011 werden 31 nieuwe beroepen ingesteld bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. Bij deze



beroepen waren 9 verzoekschriften die betrekking hadden op de samenstelling van individuele trajecten die binnen de faculteiten worden behandeld en dus niet rechtstreeks via de centrale interne beroepscommissie verlopen. Eén dossier betrof een EVC-procedure van een andere instelling. Hoewel dit een associatie-aangelegenheid is, werd de juridisch adviseur van de UGent ingeschakeld om dit dossier te behandelen.

In 2011 werden eveneens 5 lopende dossiers uit 2010 afgesloten. In twee dossiers werd de beslissing van de UGent bevestigd, in twee dossiers werd de beslissing van de UGent vernietigd en één dossier werd zonder voorwerp verklaard na een arrest van de Raad van State inzake examencontracten en weigering tot inschrijving.

De Raad voor betwistingen vernietigde 9 van de 31 betwiste IBC-beslissingen. Dat is een status quo in vergelijking met de beslissingen uit 2010.

Sinds 1 september 2011 behandelt de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen ook de dossiers met betrekking tot het terug krijgen van leerkrediet. Ook deze dossiers werden niet eerst door de centrale interne beroepscommissie behandeld. Er werden in totaal 17 dossiers met betrekking tot leerkrediet behandeld. Daarvan waren er 10 gegrond en kreeg de student leerkrediet terug, 1 gedeeltelijk gegrond waarbij de student een gedeelte van het gevraagde leerkrediet terug. Twee dossiers werden ongegrond verklaard en vier dossiers zijn nog in behandeling. Gelet op de specificiteit van de leerkrediet-dossiers wordt er in dit verslag niet verder op ingegaan aangezien de houding van de UGent in deze dossiers is dat ze zich naar de wijsheid van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen gedraagt en geen nota van antwoord indient.

### Raad van State

In 2011 werden door de UGent drie dossiers opgestart bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen over een UGent-dossier. Een eerste dossier had betrekking op de weigering tot inschrijving met een examencontract als interpretatie van artikel 22 van het onderwijs- en examenreglement. De Raad van State vernietigde de beslissing van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (Raad van State nr. 215.283 d.d. 22 september 2011) en gaf de UGent gelijk. Het resultaat is dat een student die geweigerd is zich ook niet meer via een examencontract kan inschrijven. Dat kon volgens de Raad voor betwistingen wel; de UGent betwistte die interpretatie van het decreet en kreeg gelijk. De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen heeft het intern beroep dat aan de basis lag van dit dispuut in oktober 2011 onontvankelijk verklaard bij gebrek aan actueel belang.

Twee andere dossiers hebben betrekking op hetzelfde onderwerp zijnde de vernietiging van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen van de beslissing van de UGent om de studenten niet geslaagd te verklaren voor het schakelprogramma en bijgevolg niet onvankelijk te verklaren voor de masteropleiding op basis van een groot tekort voor één opleidingsonderdeel uit de eerste bachelor. Deze dossiers zijn nog lopende.

Eén dossier dat door een student werd opgestart in 2009 werd in 2011 afgehandeld: in de zaak met betrekking tot de termijn van 15 kalenderdagen voor het nemen van een beslissing van de IBC, heeft de Raad van State geoordeeld dat de UGent geen fouten kan verweten worden en dat de behandelingstermijn van 15 dagen een ordetermijn is en geen vervalttermijn is (Raad van State arrest 210.481 18/1/2011). De Interne Beroepscommissie blijft ook na de termijn van 15 dagen bevoegd voor het nemen van een beslissing.

### Conclusie

In vergelijking met 2010 is het aantal IBC-beslissingen quasi gelijk gebleven.

In 2011 vergaderde de IBC 8 keer. Dat is iets minder dan in 2010 (10 keer) en 2009 (13 keer). Er werden per vergadering meer dossiers behandeld en in vorige jaren moest ook vaker voor één dossier vergaderd worden.

De spectaculaire stijging van 2010 die grotendeels verklaard werd door de grote toename van interne beroepen met betrekking tot weigeringen en bindende voorwaarden, is er in 2011 niet geweest maar er is ook geen spectaculaire daling merkbaar. Als enkel de interne beroepen categorie 1 worden geteld is er tussen 2010 en 2011 een stijging van 141 naar 157 daar waar het tussen 2009 en 2010 een stijging van 91 naar 141 dossiers betrof.

Het aantal klassieke interne beroepen (categorie 1) blijft dus nog stijgen maar elk jaar iets minder snel (+ 11.3%).

De IBC verklaarde in 2011 iets meer klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van 2010 met een stijging van 8% (16% naar 24%). Voor de volledigheid: Het aantal gegrond verklaarde interne beroepen daalde van 47% in 2008, 44% in 2009 naar 16% 2010 (enkel categorie 1) en stijgt nu terug lichtjes.

Het beperkt aantal keren dat de student de IBC-beslissing betwist bij de Raad voor betwistingen en het stabiel aantal vernietigingen door de Raad zijn een indicatie dat de IBC niet strenger is geworden.

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

#### II. Studenten

Zie punt 2.

### 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

#### II. Studenten

Naar aanleiding van de klachtenbehandeling van de interne beroepscommissie werd een nieuwe tolerantieregel voor tekorten voor studenten op het einde van hun masteropleiding ingevoerd in het academiejaar 2011-2012 (art. 72§2 van het Onderwijs- en Examenreglement).

Omdat er enkele klachten/interne beroepen waren rond de begeleiding van masterproeven heeft de afdeling

Onderwijskwaliteitszorg een algemeen kwaliteitsrapport over de masterproeven opgesteld, mede op basis van een algemene bevraging van de studenten die hun masterproef hebben afgelegd in 2009-2010 en 2010-2011. Dit rapport staat geagendeerd op de onderwijsraad van februari 2012.

De opportuniteit van de verdere toepassing van de studievoortgangmaatregelen 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

### Suggesties?

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2011**

**De Pintelaan 185 - B 9000 Gent**

*Tel: 09 332 52 34 - Fax: 09 332 55 91 - [ombudsdienst@uzgent.be](mailto:ombudsdienst@uzgent.be)*



Bron: Werktraject NL

# INHOUDSTABEL

✚ Inleiding

✚ Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement (Rapport Vlaamse Ombudsdienst)

## INLEIDING

### Wetgevend kader

Het Jaarrapport voor de Vlaamse Ombudsdienst 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.

Volgende informatiebronnen werden gehanteerd voor de opstelling van dit Jaarrapport:

- Het interne registratiesysteem van het UZ Gent, dat gebruikt wordt voor het registreren en het opvolgen van klachten. In het kader hiervan dient melding gemaakt te worden van het feit dat het systeem met één dossier werkt per klachtmelder. Deze werkwijze is essentieel voor het opvolgen van de individuele klacht. Er dient echter rekening gehouden te worden met het gegeven dat één enkele klachtmelder meerdere klachten kan uiten.
- De individuele klachtenbehandelingsdossiers.
- De jaarverslagen "Ombudsdienst UZ Gent "2006, 2007, 2008, 2009 en 2010 ".

### 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 dewelke de ombudsfunctie waargenomen wordt in AZ Lokeren, partnerziekenhuis van UZ Gent.
- De **transparantie** van de Ombudsdienst vindt zijn weerslag in het huishoudelijk reglement waarin de bevoegdheden van de Ombudsdienst geëxpliciteerd worden. De opbouwende dialoog met de eerste lijn wordt hier hoog in het vaandel gedragen.

- De **communicatie** van de Ombudsdienst is zowel extern (naar de overheid) als intern gericht. Er worden aanbevelingen en suggesties gegeven aan de organisatie, waarbij deze uitgenodigd wordt om die ter harte te nemen, zodat deze als hulpmiddel kunnen fungeren in de preventie van klachten.

### **Mensen en middelen**

De ombudsfunctie in UZ Gent wordt waargenomen door een 0,9 FT eq. ombudsfunctionaris. Het aandeel van de overheid in de werkmiddelen bedraagt 26.164,05 € per jaar (2011).

In 2011 werd de ombudsfunctie administratief ondersteund met een 1,25 FT equivalenten.

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 2011 volgende opleiding genoten:

- “ Voorbeeldige participatie in de zorg ” gebruikerscolloquium georganiseerd door de Provincie Oost - Vlaanderen op 5 mei 2011
- “ Klachten en kwaliteit ” studiedag georganiseerd door de Vlaamse Ombudsdienst op 1 juni 2011
- Opleidingsdag georganiseerd door VVOVAZ (Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Zorgvoorzieningen) op 21 oktober 2011

### **Profilering van de dienst / Publieke relaties**

- Interne contacten

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 (28/04/11 - 20/10/11)
- Toelichting van Patiëntenrechten en Ombudsfunctie tijdens de introductie van de nieuw in dienst getreden verpleegkundigen ( 03/05/2011 - 04/07/2011 - 02/08/2011 - 02/09/2011 - 04/10/2011)

- Externe contacten

- Deelname aan de ledenvergaderingen van VVOVAZ
- De ombudsvrouw van UZ Gent staat specifiek in voor de coördinatie van de Provinciale VVOVAZ - werking Oost-Vlaanderen . De provinciale vergadering is bijeengekomen op 24/03/2011, 14/06/2011, 07/09/2011 en op 23/11/2011
- Waarneming van het voorzitterschap van de VVOVAZ werkgroep “Registratie van Klachten”. Deze werkgroep kwam bijeen op 18/01/2011, 25/05/2011 en op 21/09/2011
- Voorstelling van de Ombudsfunctie op de verplichte Capita Selecta voor de ziekenhuisarts op 26 september 2011
- Gastspreker op het Gebruikerscolloquium van 5 mei 2011 meer bepaald op de workshop gebruikersparticipatie
- Gastspreker op de VVOVAZ opleidingsdag van 21/10/2011



## 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 laatste continu geïnformeerd over de stand van zaken in het dossier en de uiteindelijk uitspraak van de BA – Verzekeraar UZ Gent

## Klachten als meerwaarde voor de organisatie

Onder klacht wordt verstaan 'Elke uiting van ontevredenheid door een patiënt/familie/bezoeker ... over de dienstverlening, omdat deze niet voldoet aan de gestelde verwachtingen'.

- **Een klacht als leerinstrument**  
Een klacht is geen aanklacht, doch wel een melding van het feit dat een verwachting niet werd ingelost. Het is een efficiënte vorm van informatie om er achter te komen wat patiënten verwachten. Belangrijk is dat men openstaat 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: ombudsdienst UZ Gent

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	976

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	729 <sup>(1)</sup>
	meer dan 45 dagen:	180 <sup>(1)</sup>
	gemiddelde:	28

---

<sup>1</sup> Open dossiers: 67 (waarvan 20 lopende dossiers bij de BA – Verzekeraar UZ Gent)

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	49 <sup>(1)</sup>
---	-------------------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	-
	Meer dan een jaar voor indiening:	-
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	-
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	-
	Kennelijk ongegrond (betreft ander ziekenhuis, externe zorgverstreker, hosp. VZK, externe instantie ...)	15
	Geen belang:	16
	Anoniem:	11
	Beleid en regelgeving:	-
	Geen Vlaamse overheid:	-
	Interne personeelsaangelegenheden:	7

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	927
---------------------------------------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	562 <sup>(2)</sup>
	deels gegrond:	36 <sup>(2)</sup>
	ongegrond:	227 <sup>(2)</sup>

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	598
	deels opgelost:	-
	onopgelost:	-

---

<sup>2</sup> Gegrondheid onduidelijk (35) en Open dossiers (67) niet inbegrepen

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	-
Te lange behandeltermijn:	-
Ontoereikende informatieverstrekking:	-
Onvoldoende bereikbaarheid:	-
Onheuse bejegening:	-
Andere:	598

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

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	Brief, beoordelingsblad	96
	mail:	248
	telefoon:	446
	fax:	4
	bezoek:	133

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	927
	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	
927	som ontvankelijk
562	som gegronnd
562	som gegronnd en opgelost
0	som gegronnd en deels opgelost
0	som gegronnd en onopgelost
36	som deels gegronnd
36	som deels gegronnd en opgelost
0	som deels gegronnd en deels opgelost
0	som deels gegronnd en onopgelost
35	som gegronndheid onduidelijk
227	som ongegronnd
0	som norm niet correcte behandeling
0	som norm te lange behandeltermijn
0	som norm ontoereikende info
0	som norm onvoldoende bereikbaarheid
0	som norm onheuse bejegening
808	som norm andere
49	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 ongegronnd
0	som beroepsprocedures

### 3. Klachtenbeeld 2011

#### 3.1. Inleiding

De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft in het totaal 976 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 976 meldingen werden er 927 als ontvankelijk beschouwd en bijgevolg effectief weerhouden.

Er werden 49 klachten als onontvankelijk beschouwd. Dit betreffen anonieme klachten, klachten inzake interne personeelsaangelegenheden, klachten met betrekking tot de dienstverlening in een ander ziekenhuis, klachten betreffende externe instanties en zorgverleners en klachten zonder belang.

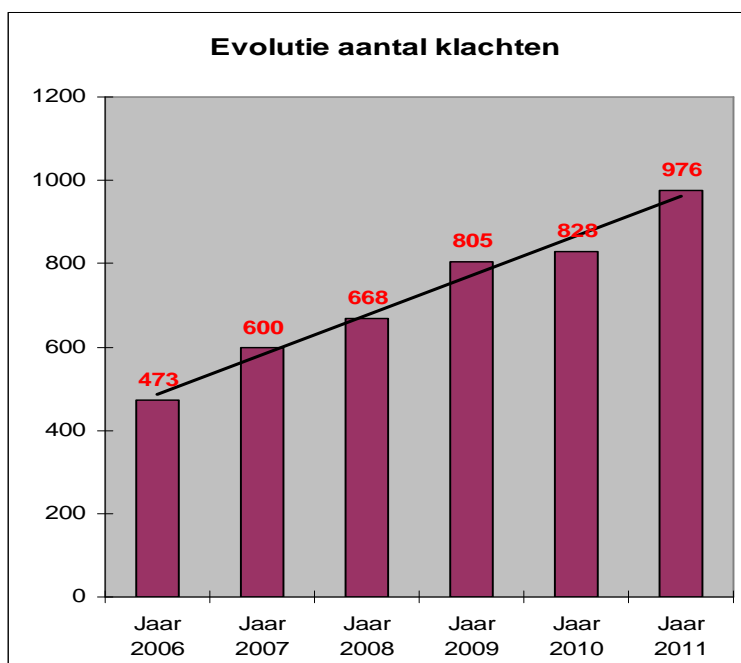
Het totaal aantal ontvankelijke meldingen (927) wordt in de registratie ook nog eens als volgt onderverdeeld :

- meldingen (716) die effectief weerhouden werden als klachtenmelding;
- meldingen (149) van louter informatieve aard; en
- proactieve meldingen (62) door interne medewerkers van het UZ Gent.

In vergelijking tot het jaar 2010 (828 geregistreerde dossiers) is er een toename vastgesteld van 18%.

Wat de effectieve klachtmeldingen betreft, is er een opvallende stijging (21%) merkbaar (593 in 2010 en 716 in 2011). De informatieve vragen (140 in 2010 en 149 in 2011) zijn heel licht toegenomen met ca 6%. De proactieve meldingen (59 in 2010 versus 62 in 2011) vertonen eenzelfde trend als vorig jaar (lichte toename van 5%). Er kan dus geconcludeerd worden dat de effectieve klachtmeldingen het belangrijkste aandeel in de stijging van de klachten vormen.

Een overzicht van deze trends wordt weergegeven op Grafiek 1 hieronder.



Grafiek 1: Overzicht van de evolutie in het aantal klachten over de periode 2006-2011

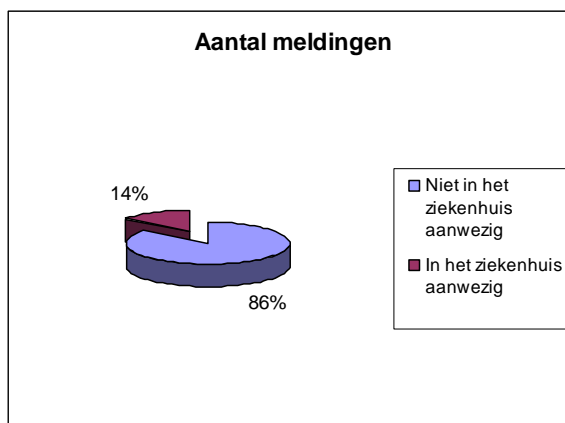
#### 3.2. Analyse van het klachtenbeeld

In de hierna volgende bespreking wordt een globale analyse doorgevoerd van de ontvankelijke meldingen.

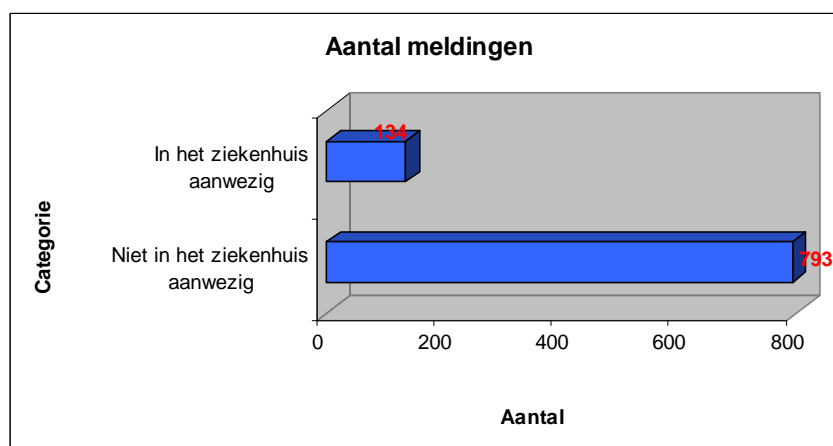
Van de 927 ontvankelijke klachten zijn er 134 melders (14%) nog aanwezig in het ziekenhuis, op het moment van de klachtmelding. De overige 793 melders hebben hun klacht ingediend nadat ze het ziekenhuis hebben verlaten. Dit is mede te verklaren na analyse van het klachtenbeeld zelf: bepaalde medische gevolgen, administratief - financiële

problemen en/of organisatorische problemen uit zich slechts op langere termijn. Daarenboven zijn patiënten tijdens hun hospitalisatie of op het moment van ontslagname doorgaans niet onmiddellijk gefixeerd op het neerleggen van een klacht en worden situaties die voor hen negatief werden ervaren eerst overwogen of met naaste familieleden of vrienden besproken vooraleer de stap wordt gezet om effectief een klacht neer te leggen. Het is een trend die zich verder doorzet in vergelijking tot de vorige jaren (in 2010 bedroeg het aantal melders in het ziekenhuis nog 25% van het totaal aantal meldingen).

De Grafieken 2.a en 2.b. geven een overzicht van het aantal effectief weerhouden meldingen in het jaar 2011 en de plaats waar de patiënt zich bevindt op het moment van klachtmelding.



Grafiek 2.a. Procentuele verdeling aantal meldingen versus plaats van patiënt op moment van de melding



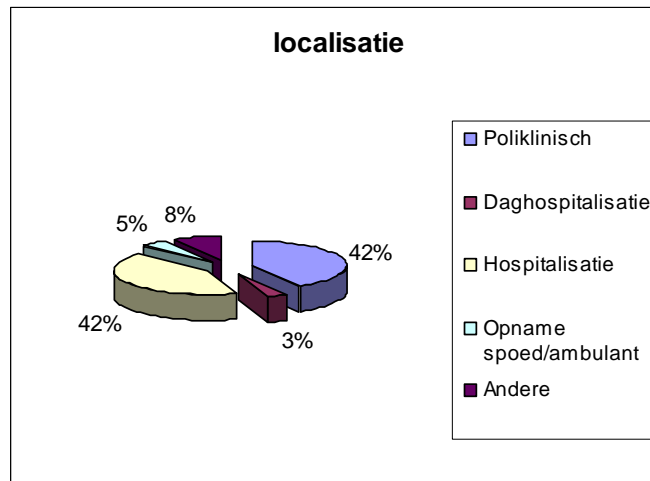
Grafiek 2.b. Overzicht van het aantal meldingen versus plaats van de patiënt op het moment van de melding (totaal van 927 klachtmeldingen)

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 en poliklinische patiënten (elk 42%). Voorts zijn er nog een aantal kleinere categorieën waaronder de daghospitalisatie (3%), klachten die ontstaan ter hoogte van de ambulante spoedopname (m.a.w. spoedopname door een patiënt die vervolgens terug huiswaarts keert na toediening van de noodzakelijke zorg) (5%) en andere.

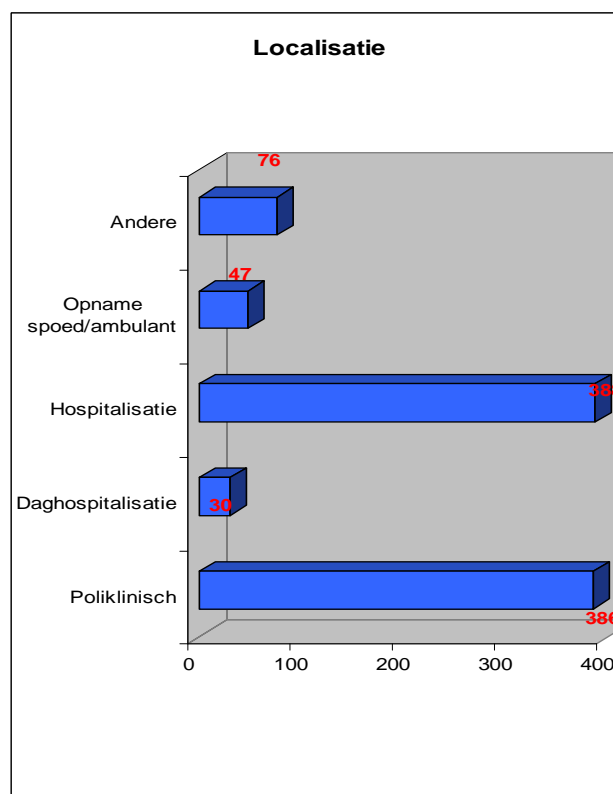
Opvallend in het klachtenprofiel ten opzichte van vorige jaren is een sterke toename van klachten bij de poliklinische patiënten.

De onderlinge verhoudingen en verdelingen van de lokalisatie 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

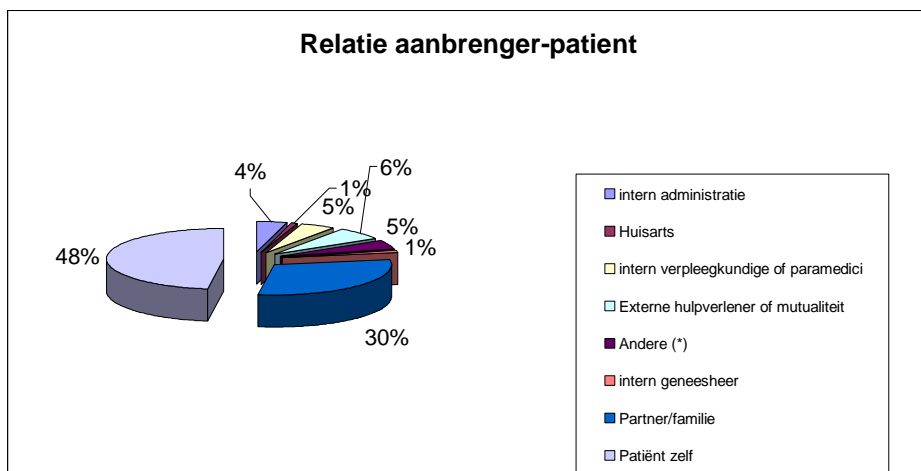


Grafiek 3.b.: localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding (totaal van 927 klachtmeldingen)

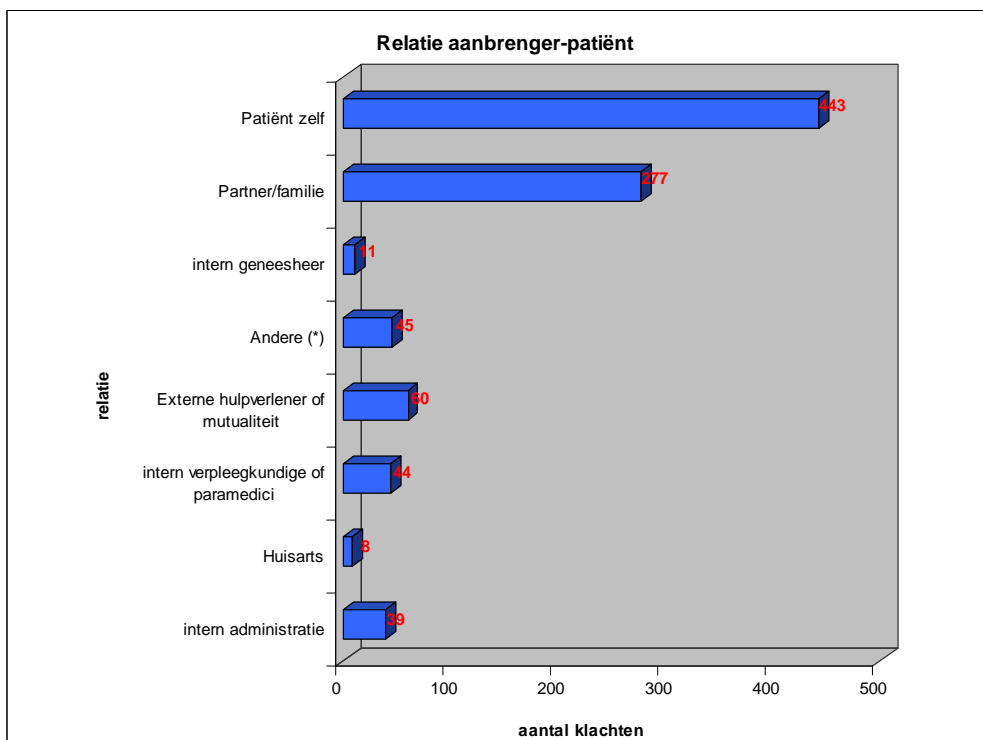
Wanneer de relatie aanbrenger van de klacht versus patiënt nader wordt beoordeeld, blijkt dat bijna de helft (48%) de patiënt zelf betreft, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (30%). Ten opzichte van 2010 bereiken terug meer klachten de Ombudsdienst vanuit de interne administratie (4% in 2011 ten opzichte van 2% in 2010). De meldingen vanwege interne verpleegkundigen of paramedici is tevens licht gestegen ten opzichte van 2010 (5% in 2011; 4% in 2010). Voor de overige deelcategorieën waaronder externe hulpverleners of mutualiteiten en interne geneesheren zijn de verdelingen vergelijkbaar met die van 2010.

De categorie "andere" (totaal van 5%) betreft aanbrengers van meldingen zoals begrafenisondernemer, advocaten, medische en gerechtelijke experts, vrijwilligers, bezoekers, burens 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



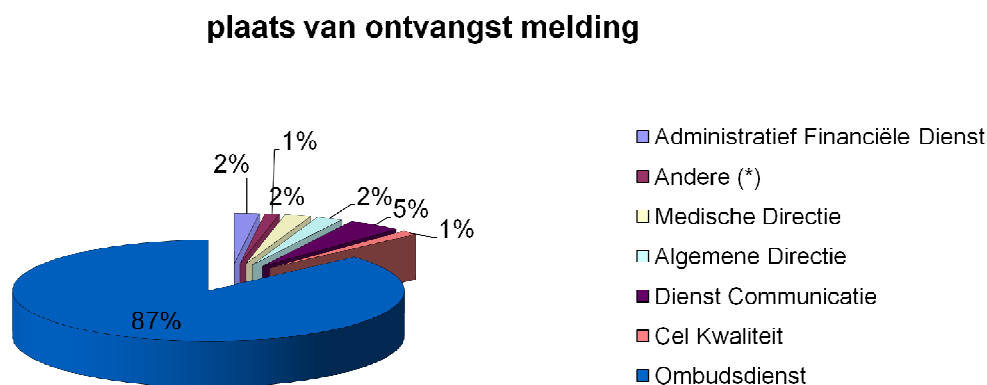
Grafiek 4.b. Verdeling van de relaties aanbrenger - patiënt (totaal van 927 klachtmeldingen)

(\*) Andere: begrafenisondernemer, advocaten, experts, bezoekers, vrijwilligers, burens ...

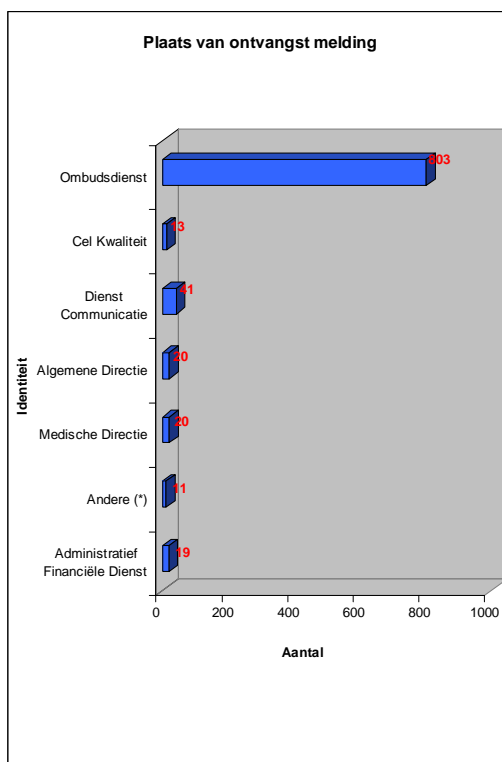
Het overgrote deel van de klachtmeldingen zijn bij de Ombudsdienst terechtgekomen (87% van het totaal aantal ontvankelijk bevonden klachten), wat een duidelijke stijging is ten opzichte van 2010 (80% in 2010). De meldingen via de Dienst Communicatie (website UZ Gent) zijn status quo gebleven t. o. v. 2011 (5%). De klachten die de Medische Directie, de Administratief - Financiële diensten en de Algemene Directie bereiken zijn ongeveer goed voor elk 2%. Vergelijking met vorige jaren leert dat er vooral een daling is op medisch directieniveau (4% in 2010, 3% in 2009) en op het niveau van de Administratief - Financiële Diensten (4% in 2010). De klachten die de Algemene Directie van het UZ Gent bereiken zijn (vergeleken met vorig jaar) ongeveer gelijk gebleven. De klachten die de ombudsdienst hebben bereikt via de Kwaliteitscel bevatten slechts 1% van de totale verdeling. Dit beeld correspondeert met het beeld van de voorafgaande jaren.

Er werden (zoals vorige jaren) geen klachten geregistreerd via de Verpleegkundige Directie, noch via de Juridische Dienst.

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



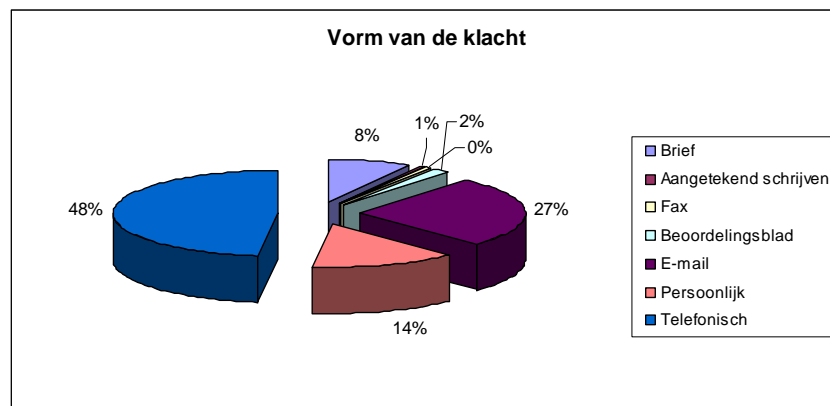
Grafiek 5.b.: Verdeling van de plaats van ontvangst van meldingen (totaal van 927 klachtmeldingen)

De wijze waarop de klachten de Ombudsdienst bereiken, betreffen vooral telefonische oproepen (48%) en klachten

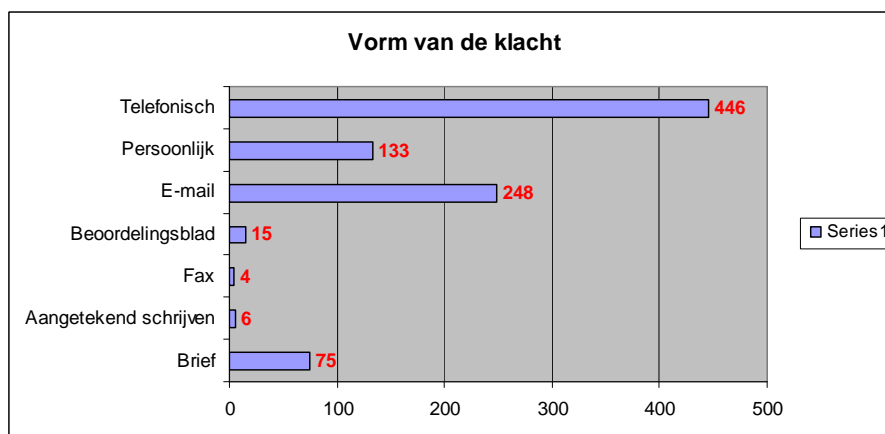
via e-mail (27%). In 14% van de gevallen wordt de klacht geformuleerd in een persoonlijk onderhoud. In 8% van de gevallen wordt de klacht overgemaakt per brief. Klachten per aangetekend schrijven, beoordelingsblad of fax komen minder vaak voor (ongeveer 3% van de gevallen).

Globaal gezien kan gesteld worden dat 62% van de klachten de Ombudsdienst bereiken tijdens de openingsuren (telefonisch en persoonlijk onderhoud). Deze categorie vereist dan ook een onmiddellijke aandacht naar de patiënt of klager toe.

De onderlinge verhoudingen en de verdelingen van de plaats van ontvangst van de meldingen werden vervat in de Grafieken 6.a, respectievelijk 6.b. hieronder.



Grafiek 6.a.: procentuele verdeling inzake vorm van de klacht



Grafiek 6.b.: Verdeling van de vorm van de klacht (totaal van 927 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 deze analyse en in vergelijking met de resultaten van het jaar 2010 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. In 2010 bedroeg het percentage 30%; in 2009 was dit 34%. In 2011 verwachtte 37% van de patiënten een bemiddeling.

Een tweede belangrijke categorie is het bekomen van een factuurcorrectie (een akkoord van financieel administratieve aard). Deze categorie vertegenwoordigt ongeveer 20% van het totaal aantal dossiers en is vergelijkbaar met die van de vorige jaren. 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 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 11% van het totaal aantal dossiers. In vergelijking met de verdeling van de vorige jaren (15% in 2009, 13% in 2010) valt hier een dalende trend vast te stellen.

Patiënten vinden het nog steeds belangrijk om een signaal uit te sturen. Het aandeel van de signalen bedraagt 13% en is procentueel lichtjes gedaald ten opzichte van vorig jaar (16% in 2010), maar ligt nog steeds beduidend hoger dan 2009 (9%). Bij signalen wordt meestal geen concrete actie verwacht van de Ombudsdienst omtrent de geformuleerde klacht, maar hoopt de klachtmelder dat in de toekomst gelijkaardige problemen kunnen worden vermeden. Het signaal wordt echter wel overgemaakt aan de betrokken verantwoordelijke in het ziekenhuis.

In vergelijking met het jaar 2010 is het aantal schadeclaims status-quo gebleven. Relatief gezien is er echter wel een daling vast te stellen (9% in 2010, 10% in 2009, 8% in 2011)). Van de 76 dossiers werden er 35 doorgestuurd naar de BA-Verzekeraar UZ Gent, wat een relatieve daling is ten opzichte van vorig jaar (39 dossiers in 2010). Dit betekent dat meer claims konden worden opgelost door bemiddeling, zonder tussenkomst van de verzekeraar.

De overige 41 schadeclaims betreffen ingediende verzoeken om schadeloosstelling in volgende situaties:

- verloren voorwerpen (gebitsprothesen, juwelen, persoonlijke kledij ...)
- het niet doorgaan van vooraf geplande onderzoeken/behandelingen
- behandelingen waarbij complicaties zijn opgetreden
- incidenten ( bv. valincidenten ...)

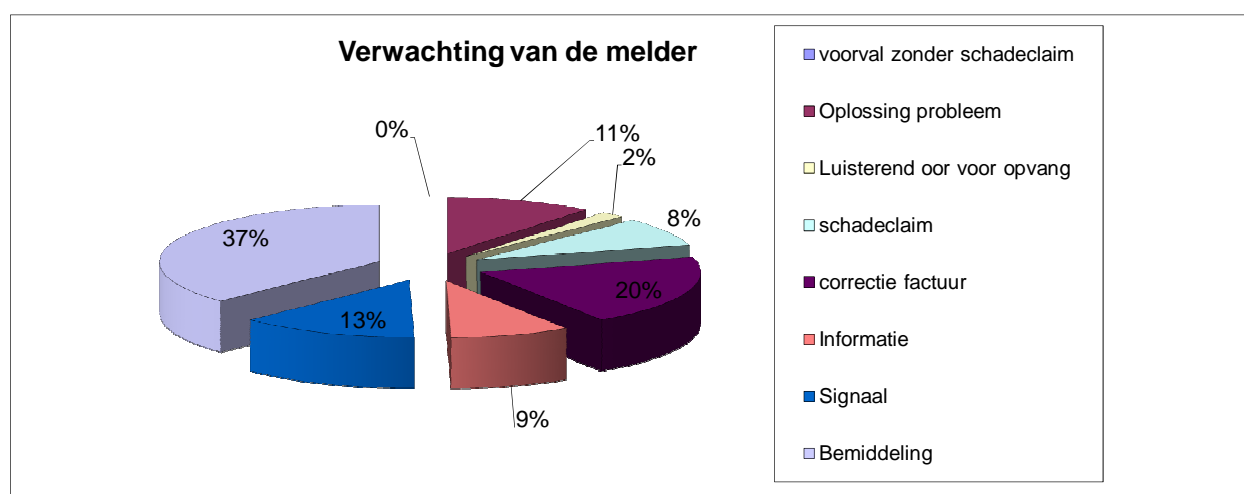
Van deze overige schadeclaims werden er 25 opgelost (61%) zonder tussenkomst van de verzekering, doch ten gevolge van de bemiddelingsinspanningen vanuit de Ombudsdienst. In deze gevallen werd aangestuurd op een minnelijke schikking.

9% van de melders komen 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 vorige jaren is het aandeel van deze categorie gelijk gebleven (9% in 2010, 10% in 2009).

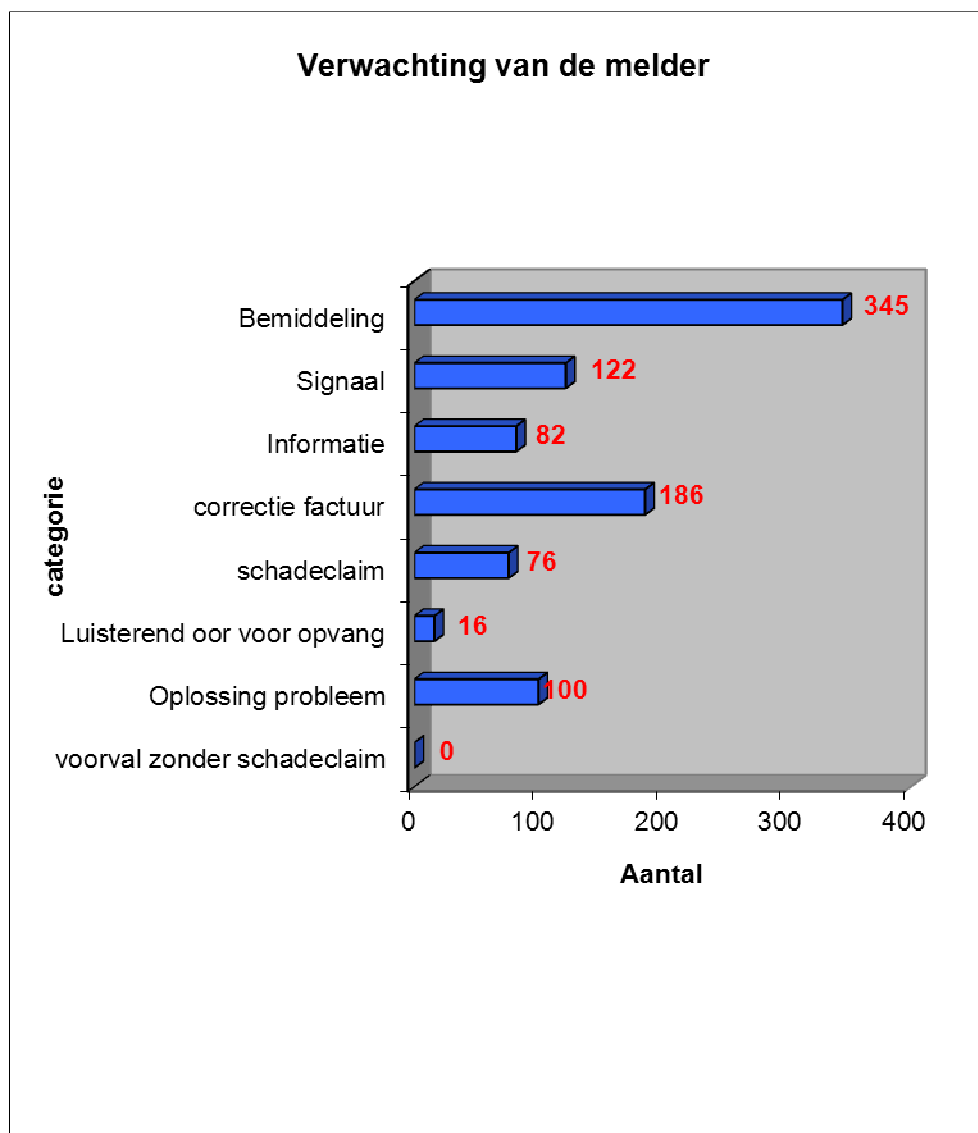
Tenslotte komt de categorie "luisterend oor" in 2% van de gevallen aan bod (3% in 2010). Het betreft klagende patiënten die behoefte hebben aan een luisterend oor. Deze vragen meestal ook een vorm van begeleiding in de formulering en in de afhandeling van de klacht. Deze categorie kent een daling ten opzichte van 2010. Een deel van de klachten van het type "luisterend oor" hebben eerder een onontvankelijk karakter.

Er werden geen voorvallen zonder schadeclaim bij de Ombudsdienst gemeld over het jaar 2011.

De procentuele verhoudingen van de verwachtingen van de melder en de verdeling van de verwachtingen van de melder werden opgenomen in de Grafieken 7.a., respectievelijk 7.b.



Grafiek 7.a.: procentuele verdeling verwachting van de melder



Grafiek 7b: Verdeling van de verwachting van de melder (totaal van 927 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 927 weerhouden meldingen zijn er 716 effectieve klachtmeldingen, 62 pro-actieve meldingen en 149 meldingen die zuivere verzoeken zijn van informatieve aard. Deze laatste worden sedert 2010 niet meer meegenomen in de analyse van het klachtenbeeld. Dit bewerkstelligt een zuivere voorstelling van het klachtenbeeld.

Van de 149 dossiers van informatieve aard blijkt dat 72 dossiers (48%) een aanvraag betreft voor afschrift en inzage

van patiëntendossier. In 48 gevallen (32%) betreft het een verzoek om administratieve informatie. Er werd in 16 gevallen (11%) informatie opgevraagd over de organisatie. De overige 13 (9%) 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 deze analyse werden 778 meldingen weerhouden: enerzijds de effectieve klachtmeldingen (716) en anderzijds de pro-actieve meldingen (62).

Bij het indelen van deze klachtendossiers in klachtaspecten (979), stellen we een sterke stijging vast van 19% t.o.v. vorig jaar (825 in 2010).

De twee belangrijkste categorieën betreffen de medische en administratief-financiële aangelegenheden. De administratief-financiële klachten zijn ten opzichte van 2010 gestegen (269 aspecten t. o. v. 234 in 2010). De medische klachten zijn eveneens gestegen ten opzichte van 2010 (292 aspecten t.o.v. 226 in 2010). Beide categorieën zijn ongeveer elk verantwoordelijk voor 30 %, respectievelijk 28% van het totaal aantal deelaspecten.

Het aandeel van de klachten van organisatorische aard ligt in dezelfde lijn van 2009 en 2010 (16% in 2009, 15% in 2010; 16% in 2011).

Eenzelfde trend kan worden vastgesteld bij de verpleegkundige klachten (9% in 2009, 8% in 2010 en 2011).

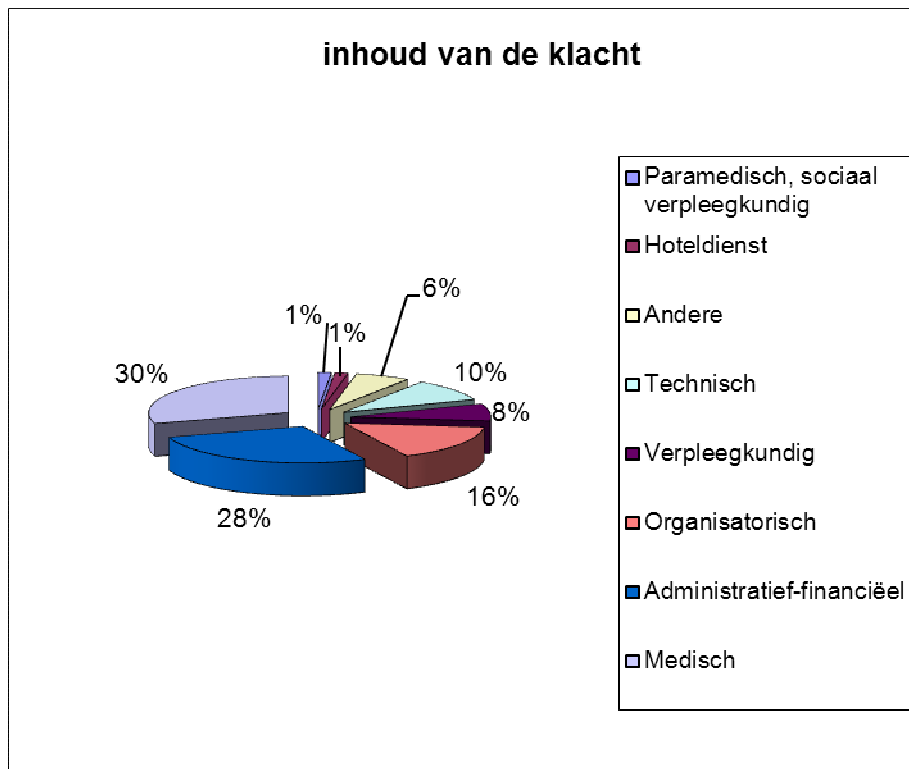
Het aandeel van het aantal klachten van technische aard is licht gestegen ten opzichte van 2010 (10% in 2011 ten opzichte van 9% in 2010). Het aantal technische klachten is dubbel zo hoog als in 2009 (5%).

In vergelijking met verleden jaar is het aantal klachten van paramedisch en sociaal verpleegkundige aard verhoudingsgewijze nagenoeg stabiel gebleven (1%).

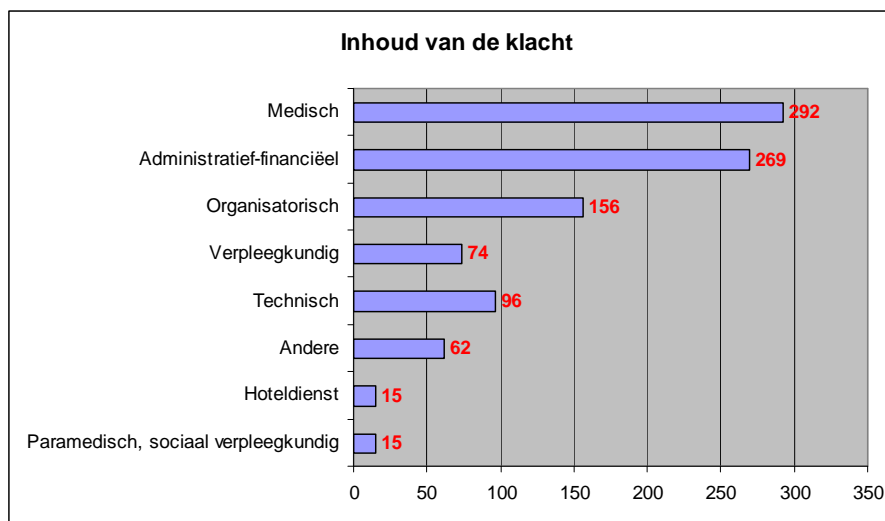
Het aantal klachten betreffende de hoteldienst (1%) is in vergelijking met vorig jaar (3% in 2010) licht gedaald.

Er is een lichte toename vast te stellen van het aantal klachten onder de categorie "andere" (van 58 in 2010 naar 62 in 2011). In deze categorie werden meldingen behandeld inzake mortuarium, apotheek, UZ Gent taxi, portiers ...

De procentuele verhoudingen van de inhoud van de klacht en de verdeling van de inhoud van de klacht worden weergegeven in de grafieken 8.a.; respectievelijk 8.b.



Grafiek 8.a.: Procentuele verdeling van de inhoud van de klacht



Grafiek 8.b.: Verdeling van de inhoud van de klacht (totaal van 778 klachten)

#### Deelaspecten medische klachten

Binnen de 292 medische klachten kwamen in het totaal 371 deelaspecten aan bod.

Het belangrijkste deelaspect binnen de medische klachten betreft de behandeling. Dit deelaspect is in vergelijking tot verleden jaar procentueel licht gedaald (van 39 naar 37 %). 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 zijn er echter 20% meer klachten over medische behandeling (134 klachten in 2011 ten opzichte van 112 in 2010).



Informatieverstrekking ten aanzien van de andere deelaspecten blijft een zeer belangrijke groep.

De patiënt is onvoldoende of niet tevreden over de verkregen medische informatie in 26% van de gevallen (20% in 2010). Ten opzichte van 2010 is het aantal klachten inzake informatieverstrekking met 66% gestegen (96 in 2011 ten opzichte van 58 in 2010). Dit betekent impliciet dat een ernstige daling van het aantal medische klachten zou kunnen bekomen worden indien de informatieverstrekking geoptimaliseerd wordt op volgende vlakken:

- de voorbereiding, de behandeling, de diagnose, de nazorg en de eventuele risico's van de behandeling.
- De kostprijs van de behandeling, meer bepaald het persoonlijk aandeel in de kostprijs van gebruikte producten (niet- of gedeeltelijk terugbetaalbare medicamenten, prothesen, niet-RIZIV vergoedbare verstrekkingen ed.).

In 5% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de verbale en/of non verbale communicatie van de arts. Voor dit deelaspect is er een lichte daling waarneembaar ten opzichte van 2010 (7% in 2010). In absolute cijfers is dit ongeveer hetzelfde aantal klachten ten opzichte van verleden jaar (21 gevallen in 2010 ten opzichte van 20 gevallen in 2011).

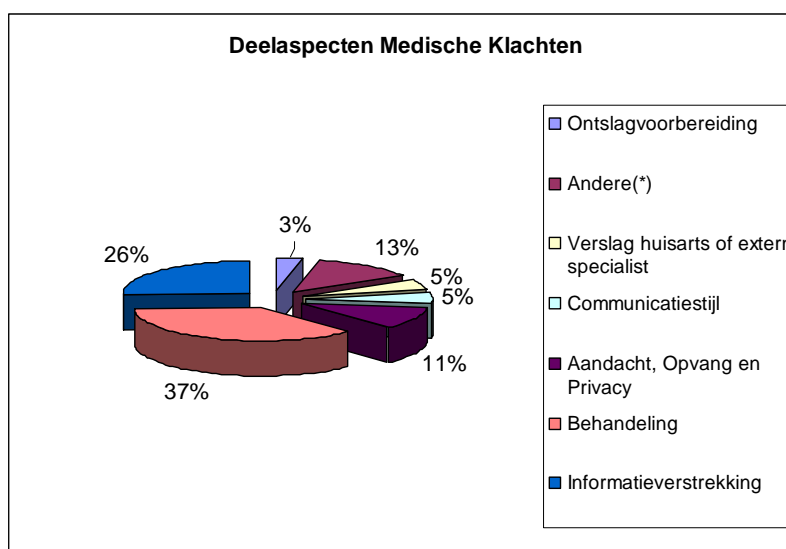
Vervolgens zien we dat 11% van de medische deelaspecten te maken heeft met aandacht, opvang en privacy. De patiënt is hier niet of onvoldoende tevreden over de persoonlijke aandacht of empathische ingesteldheid van de arts. In vergelijking met 2010 (14%) betreft het een daling. In absolute cijfers is er een zeer lichte stijging waarneembaar (41 in 2011 ten opzichte van 39 in 2010).

In 5% 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 2010 (4%). In absolute cijfers is er een stijging van 50% (12 klachten in 2010; 18 klachten in 2011).

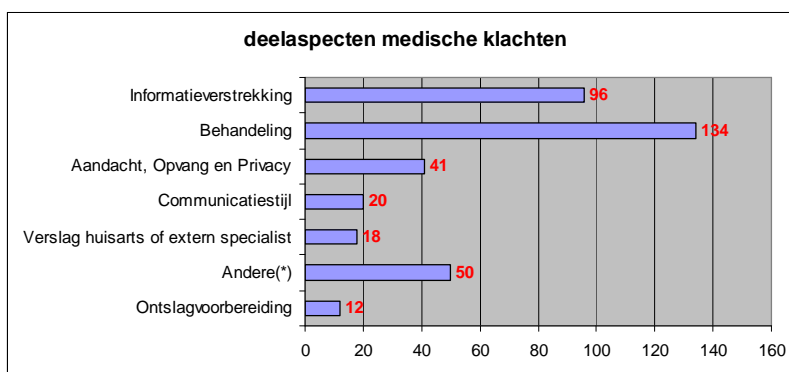
In 3% van de deelaspecten wordt een ongenoegen geuit m.b.t. de ontslagvoorbereiding. Hetzelfde beeld werd bekomen in 2010.

De 'andere' medische deelaspecten (13%) bevatten ontevredenheid omtrent de medische voorschriften, de invulling van overlijdensattesten, de opmaak van medische attesteringen (school/verzekering ...), de voorziening van specifieke aanvraagformulieren voor het ziekenfonds, de communicatie m.b.t. doorverwijzing, de afstemming tussen de verschillende diensten onderling e.d.

De procentuele verhoudingen en de verdeling betreffende de deelaspecten medische klachten worden weergegeven in de grafieken 9.a. resp. 9.b.



Grafiek 9.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van Medische Klachten



Grafiek 9.b. Verdeling van de deelaspecten van de Medische Klachten (totaal van 371 deelaspecten)

### Deelaspecten van verpleegkundige klachten

Van de 74 verpleegkundige klachten werden 108 deelaspecten genoteerd.

De belangrijkste categorieën betreffen aandacht/opvang/privacy en technische verpleegkundige zorgverlening (28%, respectievelijk 31%).

Het aantal klachten betreffende aandacht/opvang/privacy is procentueel gedaald (28% in 2011 versus 34% in 2010). In absolute cijfers bemerken we gelijkaardige registraties (31 in 2010 ten opzichte van 30 in 2011).

De klachten inzake technische verpleegkundige zorgverlening (31%) zijn procentueel gelijk gebleven t.o.v. 2010. In absolute cijfers is er een lichte stijging waar te nemen op dit vlak (33 in 2011 ten opzichte van 28 in 2010).

De daaropvolgende categorie betreft de communicatiestijl. Deze vertegenwoordigt ca 20% van het totaal aantal klachten en vertoont een relatieve stijging ten opzichte van 2010 (18%). In absolute cijfers is het aantal gevallen gestegen van 16 (2010) naar 22 (2011).

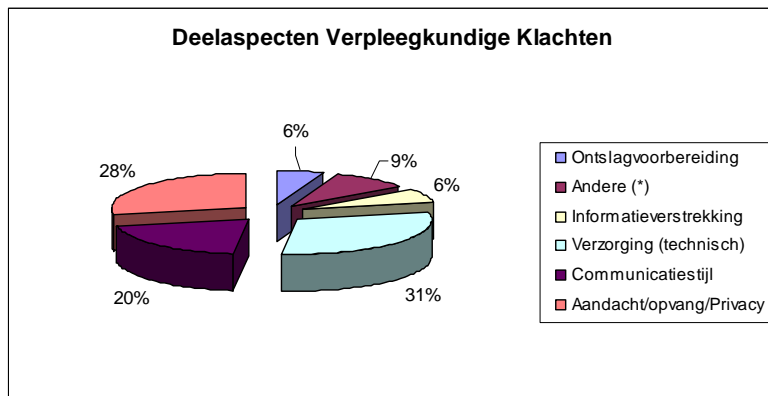
In 6% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige/verzorgende betreffende het verpleegkundig zorgproces, wat een relatieve stijging is ten opzichte van 2010 (2%). In absolute cijfers is het aantal gevallen gestegen van 2 (2010) naar 7 (2011).

Het aantal klachten die onder de categorie "andere" valt (9%) is in lijn met de verhoudingen in 2010 (10%). Binnen deze categorie komen een aantal geïsoleerde gevallen voor van heel specifieke klachten zoals een niet-optimale communicatie bij de ingebruikname van de kamer voor een volgende patiënt, dubbele bestelling van verzorgingsproducten bij opgenomen patiënten, te druk op de verpleegafdeling voor het afhalen van een patiënt op de Pacu e.d.

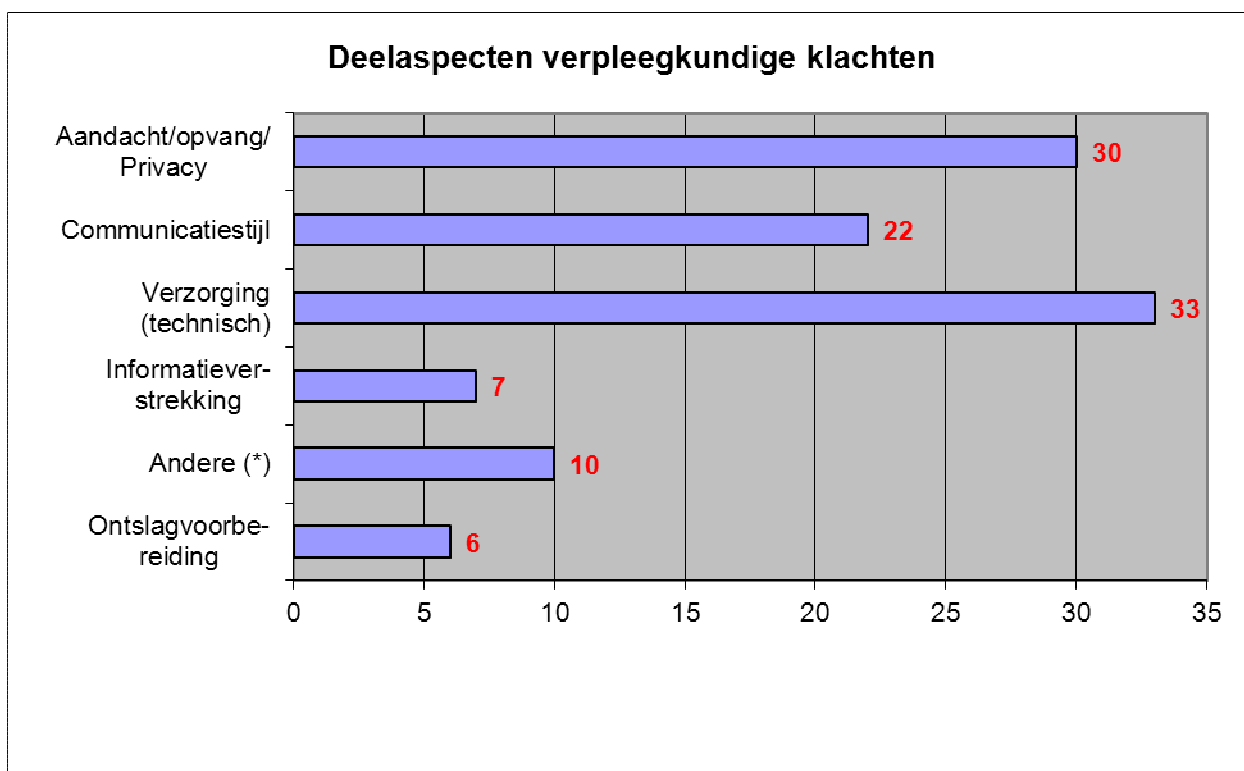
In 6% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de ontslagvoorbereiding (5% in 2010).

Het aantal deelaspecten van verpleegkundige aard (108) is ten opzichte van 2010 (91) gestegen met 19%. Dit betekent een ombuiging in de trend, met name dat klachten van verpleegkundige aard terug een meervoudig karakter krijgen (in 2010 en 2009 werd een evolutie naar een enkelvoudig karakter opgetekend).

De procentuele verhoudingen en de verdeling betreffende de deelaspecten verpleegkundige klachten worden weergegeven in grafieken 10.a. en 10.b.



Grafiek 10.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten



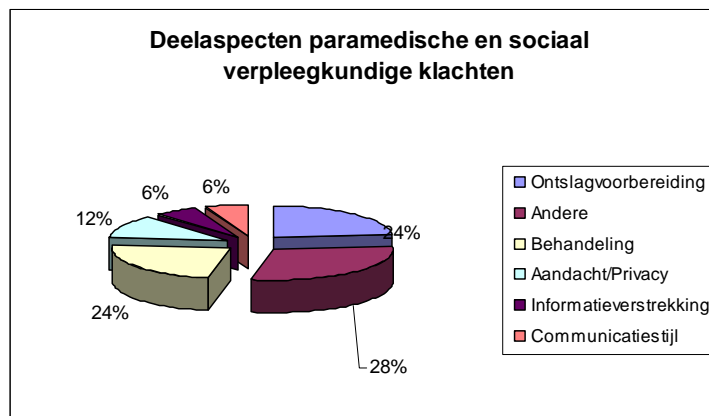
Grafiek 10.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten (totaal van 108 deelaspecten)

### Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

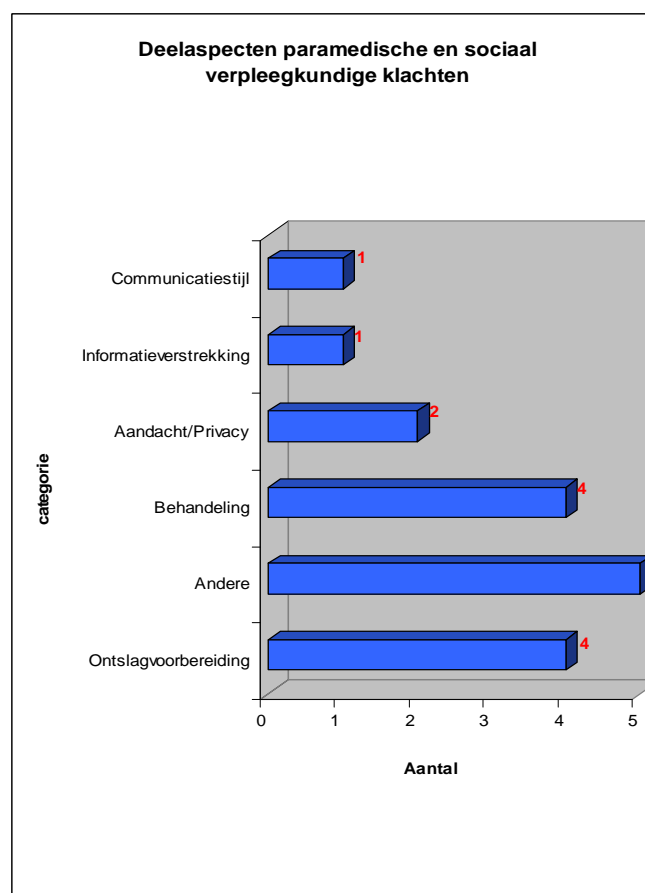
Binnen het totaal van 15 effectieve klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard werden 17 deelaspecten vastgesteld.

Deze betreffen klachten m.b.t. behandeling, ontslagvoorbereiding, aandacht/privacy, informatie en communicatie. Gezien het beperkt 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 11.a en 11.b



Grafiek 11.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van de Paramedische en Sociaal verpleegkundige klachten



Grafiek 11.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Paramedische en Sociaal Verpleegkundige klachten (totaal van 17 deelaspecten)

### Deelaspecten administratief financiële klachten

Van de 269 effectieve klachten op administratief financieel vlak werden 279 deelaspecten vastgesteld (in 2010 waren er 234 klachten van deze aard waarbij 256 deelaspecten werden vastgesteld).

Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie (75%), hetgeen een lichte stijging is ten opzichte van 2010 (72 %). In absolute cijfers komt dit overeen met een stijging van 15% (184 in 2010; 212 in 2011).

Facturen worden onder meer geprotesteerd omwille van volgende redenen:

- ontevredenheid over onderzoek en/of behandeling (24%);
- ongenoegen omtrent de facturatie, los van de zorgverstrekking (47%);
- gebrek aan informatie factuurtechnisch (5%);
- aanrekening van erelonen (10%);
- factuurprotest wegens organisatorische (vb.: opnames waarbij een heelkundige ingreep wordt uitgesteld) en deontologische redenen (7%);
- problemen inzake tussenkomst van hospitalisatie- of zorgverzekeraar (7%).

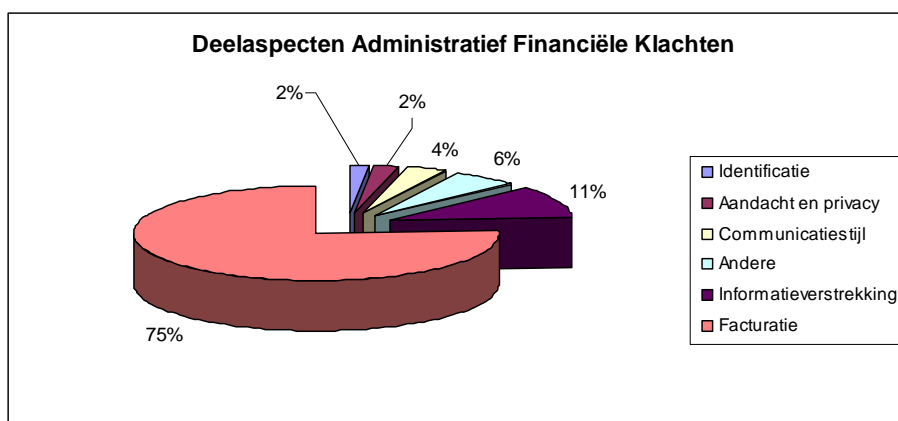
Patiënten dienen ook klacht in ten gevolge van gebrek aan informatieverstrekking (11 % van het totaal aantal deelaspecten), dit is een lichte daling ten opzichte van 2010 (12%) en een status-quo in absolute cijfers.

In vergelijking met 2010 is het aantal klachten betreffende de communicatiestijl van de financieel administratieve diensten gelijk gebleven (4%).

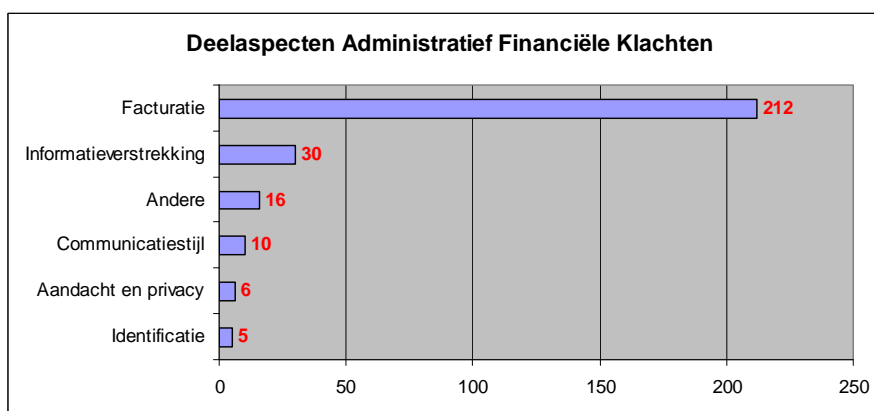
Ook voor alle andere deelaspecten zijn de verhoudingen ongeveer vergelijkbaar met deze van verleden jaar.

De administratief financiële klachten 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 administratief financiële klachten worden weergegeven in de grafieken 12.a en 12.b..



Grafiek 12.a.: Procentuele verdeling van de deelaspecten van de administratief financiële klachten



Grafiek 12.b.: Verdeling van de deelaspecten van de administratief financiële klachten (totaal van 279 deelaspecten)

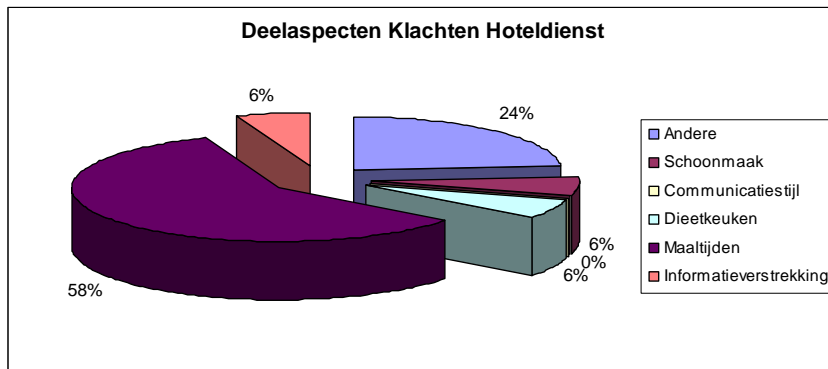
### Deelaspecten klachten hoteldienst

Over het totaal van 15 effectief geregistreerde klachten betreffende de hoteldienst komen in het totaal 17 deelaspecten aan bod. Ten opzichte van het vorige jaar (26 klachten) zijn de klachten betreffende de hoteldienst in zijn geheel gevoelig gedaald.

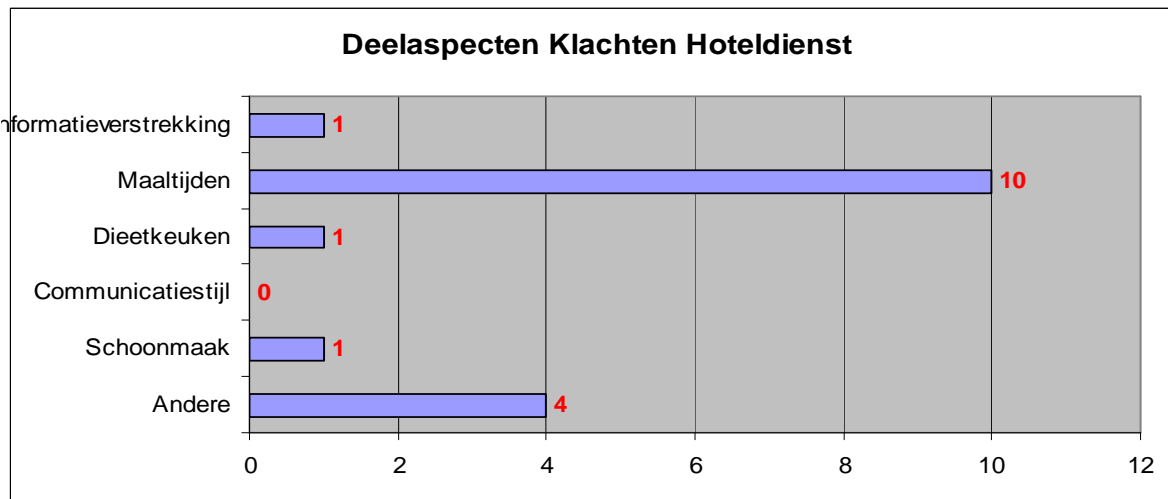
Ze betreffen hoofdzakelijk de maaltijden (58%), wat eigenlijk neerkomt op nagenoeg hetzelfde aantal gevallen als in 2010 (11 gevallen in 2010; 10 in 2011).

Overige klachten die zich voordoen bij de hoteldiensten betreffen de dieetkeuken, informatieverstrekking, schoonmaak en andere. Het aantal klachten inzake schoonmaak is gedaald (4 in 2010; 1 in 2011).

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



Grafiek 13.a: Procentuele verdeling van de deelaspecten klachten hoteldienst



Grafiek 13.b.: Verdeling van de deelaspecten klachten hoteldienst (totaal van 17 deelaspecten)

### Deelaspecten Technische Klachten

Over het totaal van de 96 geregistreerde technische klachten werden 104 deelaspecten geregistreerd.

De klachten betreffende comfort zijn heel sterk gedaald ten opzichte van 2010. In 2010 bedroeg het aantal klachten 35 (ten opzichte van 8 in 2011). Hiermee komt het aantal klachten inzake comfort terug op het niveau van 2009. Hier werd vooral een ontevredenheid van de patiënt geregistreerd wegens het gebrek aan eenpersoonskamers en wegens het niet mogen in gebruik nemen van de tuin.

Inzake lawaaihinder is er een afname vast te stellen (van 7 gevallen in 2010 naar 5 in 2011).

Het betreft hier volgende gevallen van lawaaihinder:

- lawaai t.g.v. de verbouwingen;
- onvoldoende geluidsdemping tussen de kamers onderling;
- geluidsoverlast bij de burens veroorzaakt door een ventilatiesysteem op het dak;
- rumoer op de gang van de verpleegafdeling.

Enkele van deze klachtaspecten betreffen de bouwwerken op de campus van het UZ Gent.

Gezien het niveau van de werken niet afgenomen is ten opzichte van 2010 impliceert dit dat er meer aandacht geschonken werd om het aspect "hinder" te verminderen.

Er is een afname waarneembaar betreffende het aantal klachten inzake defecten (van 17 in 2010 naar 14 in 2011).

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- slecht werkende airco
- defecte slagboom
- defect E - loket
- vallende gevelsteen K4
- gebroken verlichtingsglas - parkinggebouw
- liftdeuren die te snel en onverwacht dichtgaan (4 gevallen)
- ...

De technische klachten in 2011 worden vooral overheerst door klachten inzake telefonie. In 2010 betrof dit 16% van de klachten (14 in absolute cijfers); in 2011 zijn ruim 40% van de klachten te wijten aan telefonie (42 gevallen of een verdrievoudiging ten opzichte van 2010).

De klachten hebben vooral betrekking op de lange wachttijden tijdens het telefoneren naar het UZ Gent.

De lokalisatie van deze klachten betreft bepaalde poliklinieken en de Centrale Inningsdienst. De lijnen zijn doorgaans overbezet, dit door het aantal oproepen dat niet in relatie staat ten opzichte van het aantal beschikbare mensen op het secretariaat.

De moeilijke telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken was een vaststelling die reeds in 2010 werd gedaan, maar die zich nu nog verder lijkt te manifesteren.

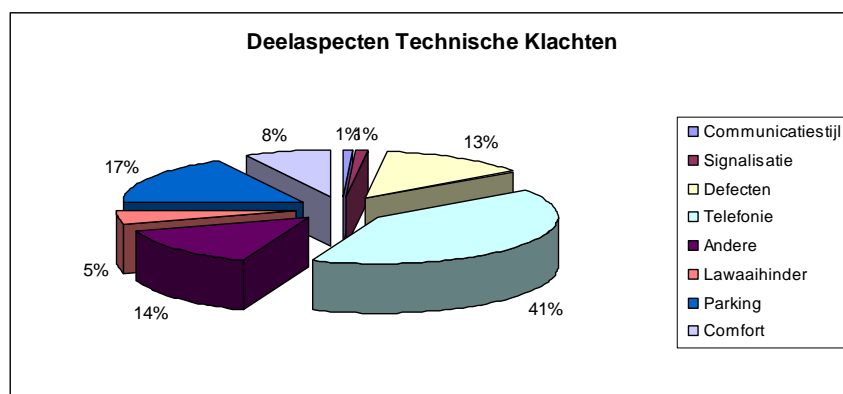
Vervolgens zien we een sterke stijging betreffende het aantal klachten dat betrekking heeft op parking (18 in 2011 ten opzichte van 5 in 2010).

De patiënt klaagt over verschillende zaken:

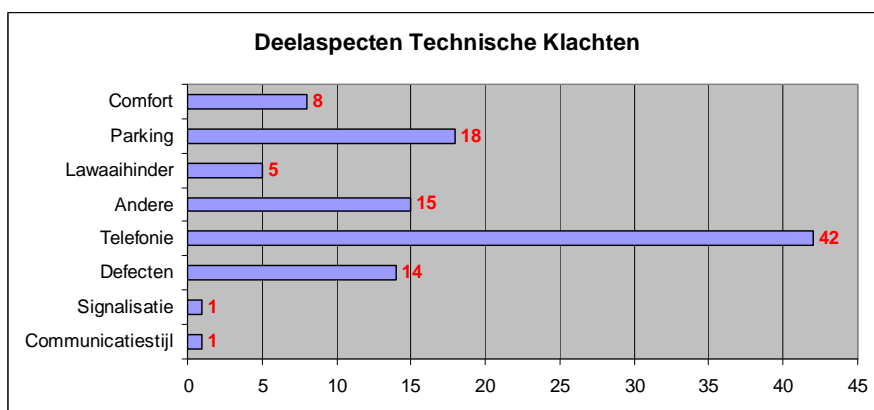
- gebrek aan parkeerplaatsen
- onvolledig geschilderde parkeerplaats voor mindervaliden;
- de lift in het parkeergebouw bereikt de 3<sup>de</sup> verdieping niet;
- een gebrek aan parking voor mindervaliden;
- opgelopen schade aan de wagen (cement) geparkeerd in het parkinggebouw (twee gevallen)
- ...

De patiënt blijft doorgaans tevreden over de signalisatie (slechts 1 klacht).

De procentuele verhoudingen en de verdeling deelaspecten technische klachten worden weergegeven in grafieken 14.a en 14.b.



Grafiek 14.a.: Procentuele verdeling deelaspecten technische klachten



Grafiek 14.b.: Verdeling deelaspecten technische klachten (totaal van 104 deelaspecten)

### Deelaspecten organisatorische klachten

Van de 156 geregistreerde organisatorische klachten werden 168 deelaspecten geregistreerd.

In 33 % van de klachten worden te lange wachttijden aangehaald: in meer dan de helft van de gevallen betreft dit wachttijden bij geplande afspraken op de polikliniek ; in 20% van de gevallen gaat dit over wachttijden bij geplande onderzoeken/behandelingen.

In 2010 bedroeg deze categorie slechts 21%.

Een tweede groep betreft de afsprakenregeling (27%): de ontevredenheid gaat hier vooral om het verplaatsen van de afspraak door de polikliniek en de wachttijd op een afspraak. In mindere mate wordt patiënt geconfronteerd met gewijzigde afspraken zonder voorafgaandelijke verwittiging en moeilijkheden om een afspraak telefonisch te regelen.

Dit klachtenbeeld is identiek aan dat van 2010.

In 8% van de gevallen is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de organisatie van de opname.

Het betreft hier een diversiteit aan klachten: het niet beschikbaar zijn van een éénpersoonskamer, uitstel of onderbreking van een geplande opname wegens organisatorische redenen e. d.

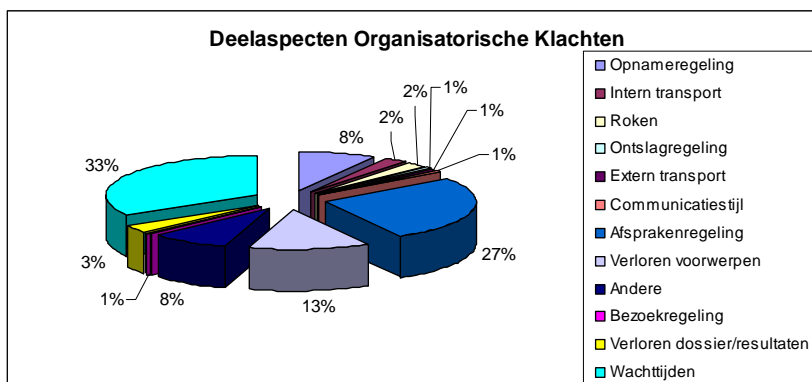
Het klachtenbeeld is gedaald ten opzichte van 2010 (17 gevallen in 2010; 14 in 2011).

In 13% van de klachten komt het verlies van persoonlijke bezittingen van de patiënt aan bod: kledij, tandprothese, bril, juwelen, geld, gsm, identiteitskaart en SIS-kaart, persoonlijke rolwagen ... Dit klachtenbeeld is identiek aan dat van 2010.

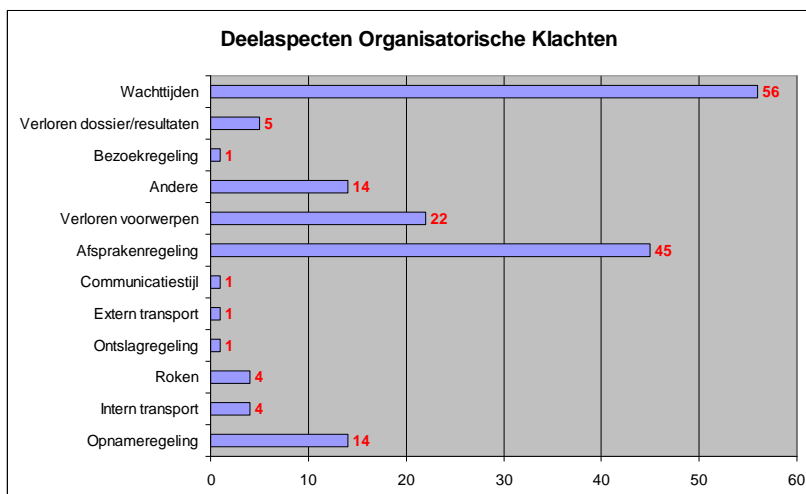


Tenslotte werden er enkele klachten geuit omtrent het roken, voornamelijk aan de ingang van K1 en K12, en omtrent intern transport en verloren dossiers of resultaten (2%, 2 %, respectievelijk 3%).

De procentuele verhoudingen en de verdeling van deelaspecten organisatorische klachten wordt weergegeven in de grafieken 15.a en 15.b



Grafiek 15.a.: Procentuele verdeling deelaspecten organisatorische klachten



Grafiek 15.b.: Verdeling deelaspecten organisatorische klachten (totaal van 168 deelaspecten)

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

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

Hierbij zijn drie verschillende beoordelingsgroepen van toepassing:

- **Gegronnd:** indien na onderzoek en afhandeling, de ombudspersoon inschat en interpreteert dat het ongenoegen van de patiënt voldoende gegrond is;
- **Ongegrond:** indien na onderzoek en afhandeling, de ombudspersoon inschat en interpreteert dat er geen structurele of andere maatregelen noodzakelijk zijn; en
- **Onduidelijk:** indien na onderzoek en afhandeling, de ombudspersoon inschat en interpreteert dat 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>	229	49	138	148	49	613	65.3%
<i>gegrond/deels opgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0%
<i>gegrond/onopgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0%
<i>deels gegrond/opgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0%
<i>deels gegrond/deels opgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0%
<i>deels gegrond/deels onopgelost</i>	0	0	0	0	0	0	0.0%
<i>Ongegrond</i>	89	20	51	116	13	289	30.8%
<i>onduidelijk</i>	22	7	4	2	2	37	3.9%
<b><i>Totaal beoordeeld</i></b>	340	76	193	266	64	939	100.0%

Het totaal 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.

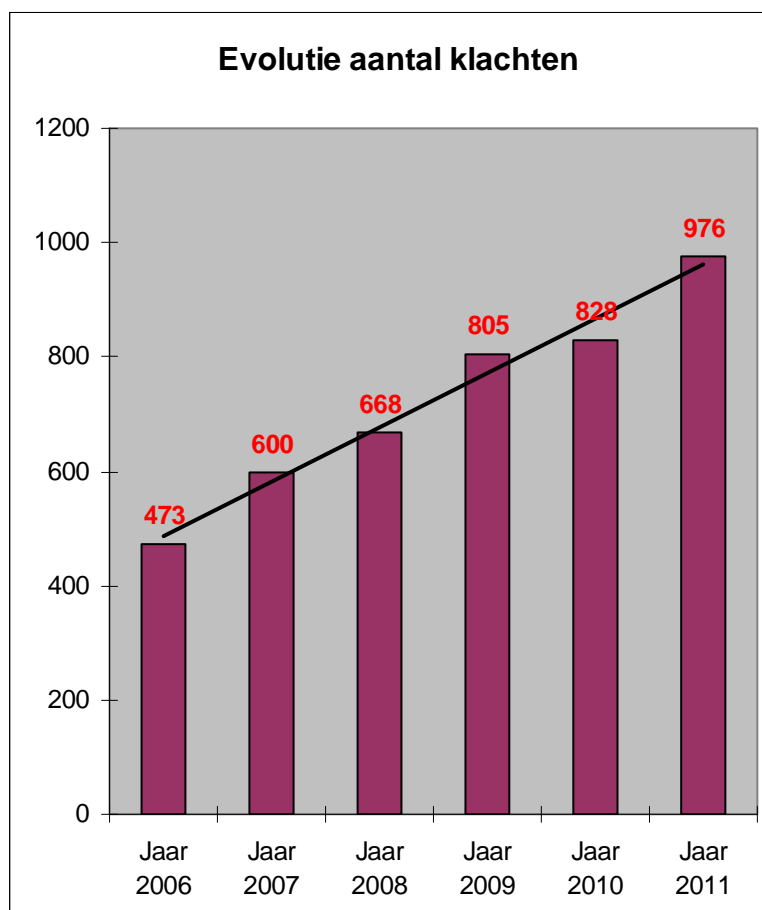
In het totaal werden 939 deelaspecten in de verschillende categorieën beoordeeld. Hiervan vertegenwoordigt de categorie gegrond/opgelost 65% van het totaal. 31% van de klachten werd als ongegrond beoordeeld. In 4% van de gevallen kan vanuit de Ombudsdienst geen duidelijk beeld gevormd worden.

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 ongegrond en/of onduidelijk, werd er toch bemiddeld, met het oog op het herstel van vertrouwen.

### 3.3. Trends- en KPI-analyse (Key performance indicators) over de voorbije 6 jaar

#### Evolutie van het aantal klachten.

Gemiddeld gezien wordt over de ganse periode een stijging vastgesteld van ongeveer 16 % per jaar. Deze trend wordt ook verwacht voor de volgende 2 tot 3 werkingsjaren. Er wordt immers verwacht dat het aantal klachten voor 2012 ca 1130 zal benaderen en een totaal aantal van 1500 wordt verwacht tegen het jaar 2015.

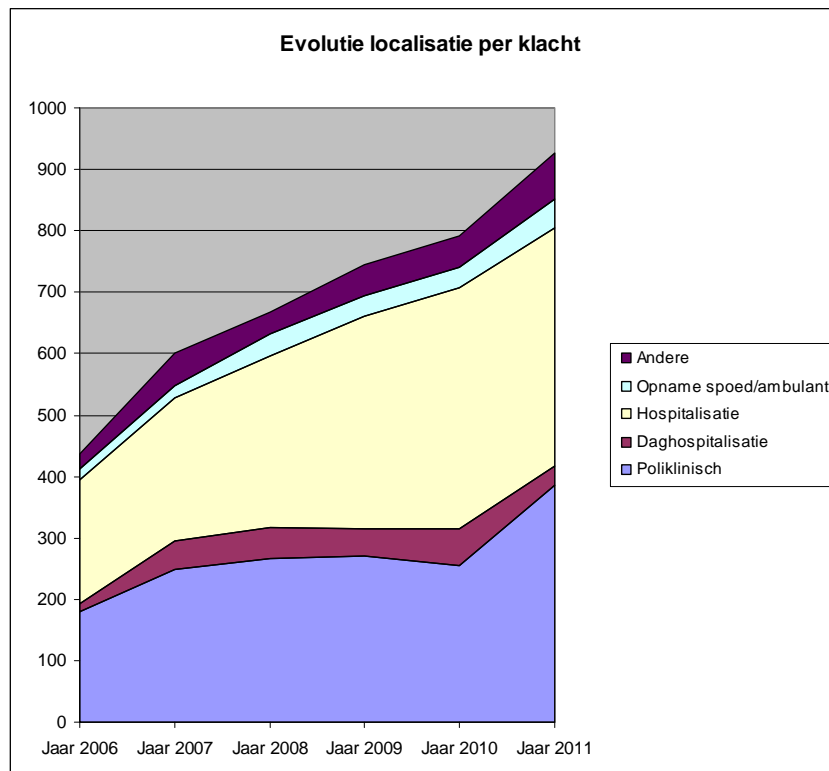


Grafiek 16: Evolutie van het aantal klachten in de periode 2006-2011

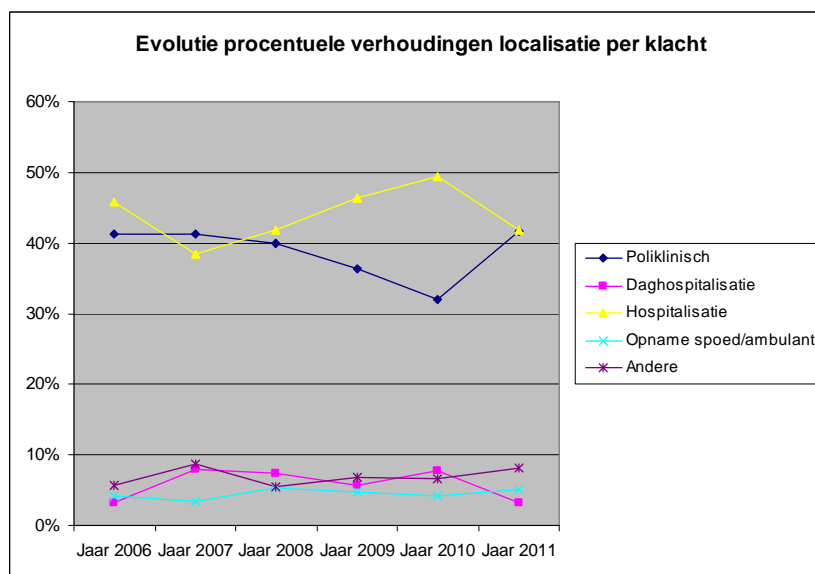
#### Trends in lokalisatie van de klacht

De Grafieken 17a. en 17b. geven een trendbeeld van de evolutie in de lokalisatie van de klacht. Op grond van deze grafieken kan worden vastgesteld dat het aantal klachten van poliklinische aard, na een dalende trend terug aan een stijgende trend begonnen zijn en zelfs het niveau van 2006 overstegen hebben. Bij de klachten op het vlak van hospitalisatie wordt een lichte daling in absolute cijfers vastgesteld en een vrij aanzienlijke daling in procentuele verhouding. De klachten op het vlak van hospitalisatie situeren zich thans op 42% van het totaal aantal klachten. Door deze trendombuiging zijn de poliklinische klachten op het niveau van de hospitalisatie gekomen. De klachten voor de dagopname kennen een fluctuerend verloop tussen de 4 en de 8% van het totaal aantal klachten. De klachten bij de Dienst Spoedopname blijven vrij stabiel en situeren zich rond de 5%. Klachten die niet behoren tot bovenstaande categorieën ("andere") fluctueren tussen de 5 en de 8% van het totaal aantal klachten.

De algemene trends in lokalisatie van de klacht werden weergegeven in de grafieken 17.a. en 17.b.



Grafiek 17.a.: Evolutie van de localisatie in de periode 2006-2011



Grafiek 17.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen localisatie van de klacht in de periode 2006-2011

### Trends in ontvangstmelding van de klacht

Teneinde te evalueren hoe toegankelijk de Ombudsdienst is geworden in de laatste 6 jaar, werd sedert 2006 aangevat met het uitvoeren van een trendanalyse inzake de ontvangstmelding. De procentuele evolutie van het aantal klachten dat de Ombudsdienst bereikt is een maatstaf van toegankelijkheid en kan beschouwd worden als een sleutel performantie indicator (KPI of Key Performance Indicator). Het feit dat patiënten of verwanten er voor kiezen om hun klachten neer te leggen bij de Ombudsdienst betekent dat ze de weg naar de Dienst

gemakkelijker weten te vinden en de dienstverlening op dat vlak wel degelijk wordt geapprecieerd door de betrokken partijen. De betrokken verhouding is in de periode 2006-2011 gestegen van 72 naar 87%. In 2010 was er een lichte terugval waar te nemen, maar de stijgende trend heeft zich in 2011 voortgezet. Er wordt echter verwacht dat de procentuele verhouding van het aantal klachten dat de Ombudsdienst bereikt met dit niveau stilaan naar het maximale niveau is geëvolueerd, gezien er steeds een deel van de klachten blijvend zullen ontvangen worden op financieel, algemeen en medisch directieniveau, alsmede via de Dienst Communicatie (die in onderhavige trendanalyse opgenomen is in de categorie "andere"). Bij deze laatste categorie stagneert het jaarlijks aantal op 40 klachtmeldingen.

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 2 en 5%.

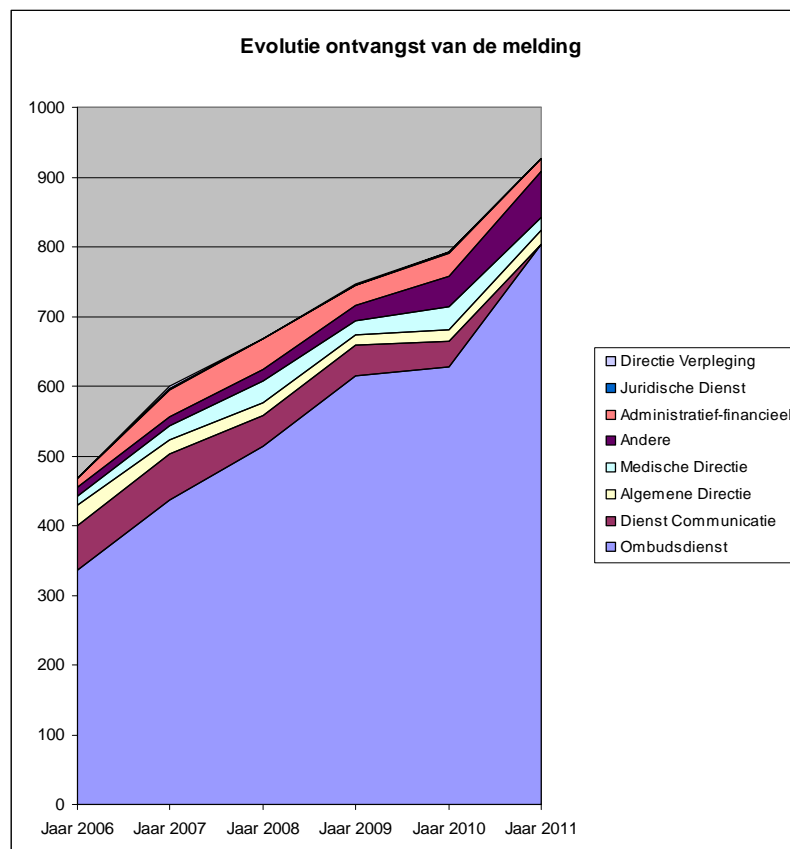
Het aantal klachten dat de Algemene Directie bereikt, werd gehalveerd in de periode 2006-2010 (van 30 naar 17) en bleef in het jaar 2011 (20 meldingen) ongeveer op hetzelfde niveau van 2010. Procentueel zien we een daling van 6% naar 2%.

Het aantal klachten dat de Administratief - Financiële Diensten bereikt, kent globaal gezien een dalende trend sedert 2007.

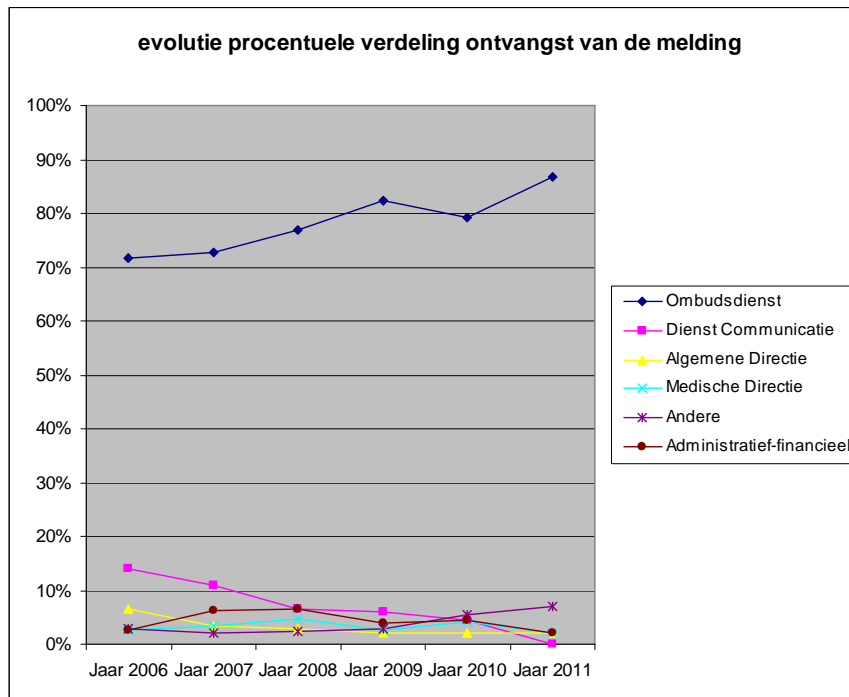
Globaal gezien kan uit deze trendanalyse aangenomen worden dat de klachten die in het verleden de Dienst Communicatie en Algemene Directie bereikten thans voor een belangrijk gedeelte de Ombudsdienst bereiken. Andere actoren zoals de Medische Directie en de Administratief - Financiële Diensten fluctueren 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 en werden in 2011 zelfs niet benaderd in het kader van een klachtenmelding.

De algemene trends in de evolutie van de melding werden weergegeven in de grafieken 18.a. en 18.b.



Grafiek 18.a.: Evolutie ontvangst van de melding in de periode 2006-2011



Grafiek 18.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen ontvangst van de melding in de periode 2006-2011

### 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 2006-2011 is gebleken dat bemiddeling veruit de belangrijkste categorie blijft. Na een lichte daling in de periode 2008-2010 werd er een sterke stijging vastgesteld in 2011. Dit betekent dat de patiënt of diens vertegenwoordigers de rol van de Ombudsdienst als bemiddelaar in het proces weten te plaatsen.

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 sedert 2006. Dit geldt trouwens ook voor het aspect "luisterend oor".

Andere akkoorden, teneinde een oplossing te vinden voor het probleem (vb. verzoek om afschrift van patiëntendossier) situeren zich doorgaans rond de 15% in 2007-2010, maar er is een duidelijke dalende trend waarneembaar in 2011.

Wat het totaal aantal schadeclaims betreft wordt in absolute cijfers eenzelfde trend waargenomen de laatste jaren. Respectievelijk 76, 75 en 76 in 2009, 2010 en 2011.

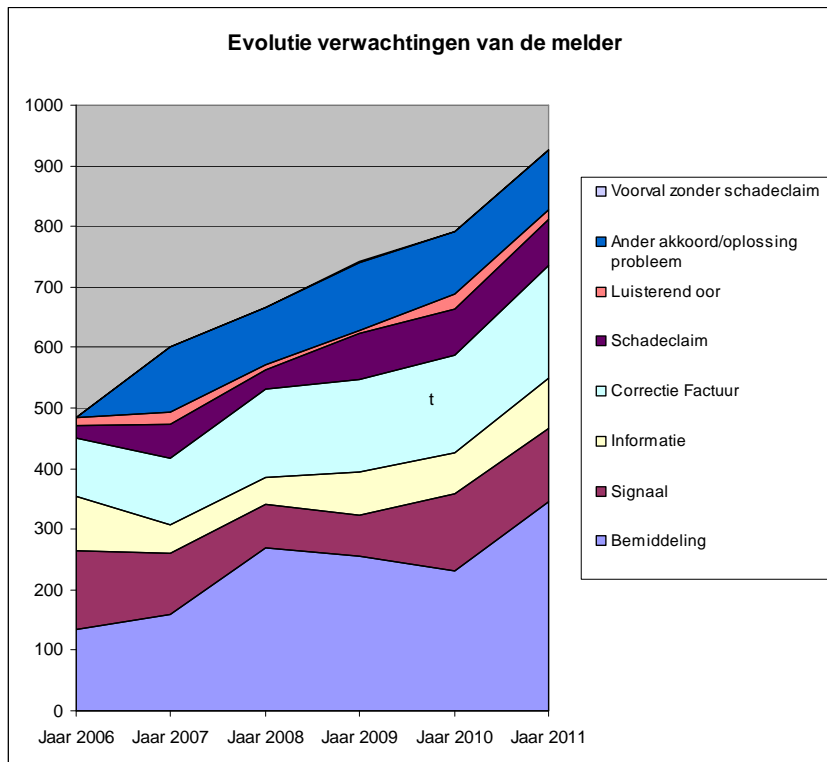
Procentueel zien we echter een daling ten opzichte van 2009.

Het aantal schadeclaims dat via de Cel Verzekeringen verder behandeld dient te worden bij de B.A. verzekeraar van het UZ Gent is licht gedaald ten opzichte van 2010.

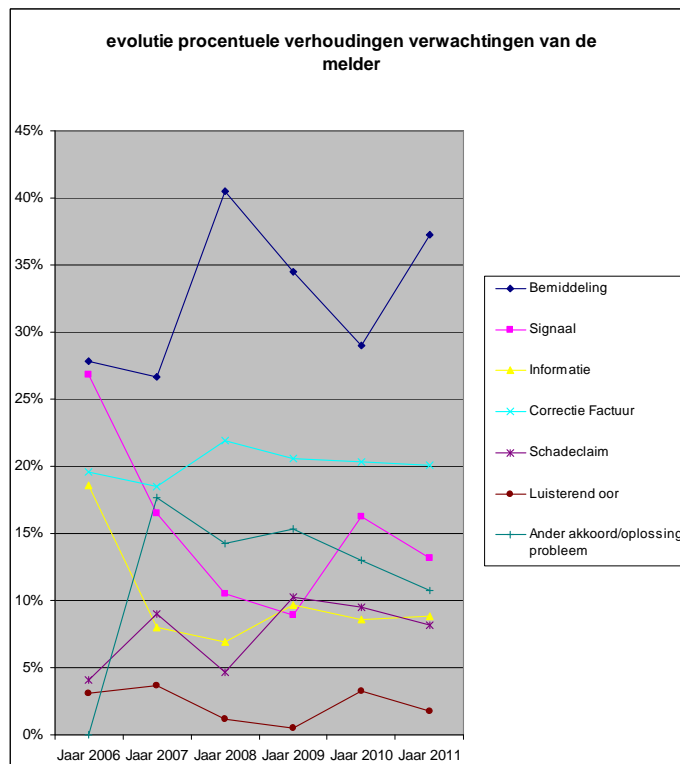
In 2011 werden 35 dossiers doorgestuurd naar de B.A. verzekeraar, in 2010 waren dat er nog 39.

Dit impliceert dat het aantal succesvolle bemiddelingen (met inbegrip van voorstellen tot minnelijke schikking) is toegenomen.

De algemene trends in de verwachtingen van de melder werden weergegeven in de grafieken 19.a. en 19.b



Grafiek 19.a.: Evolucie verwachtingen van de melder in de periode 2006-2011



Grafiek 19.b.: Evolucie van de procentuele verhoudingen verwachtingen van de melder in de periode 2006-2011

### 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 en 2011. In absolute cijfers fluctueert het aantal medische klachten tussen 200 en 300 klachten per jaar.

Het aantal klachten van administratief - financiële aard vertoont relatief gezien een stijgende trend tot 2008 en lijkt zich te stagneren in de periode 2009-2011.

Klachten van organisatorische aard blijven zich situeren rond de 15%, echter met een lichte stijging. Ook hier wordt, naar analogie met de klachten van administratief financiële aard, een verdere stagnatie of lichte fluctuatie verwacht naar de toekomst toe.

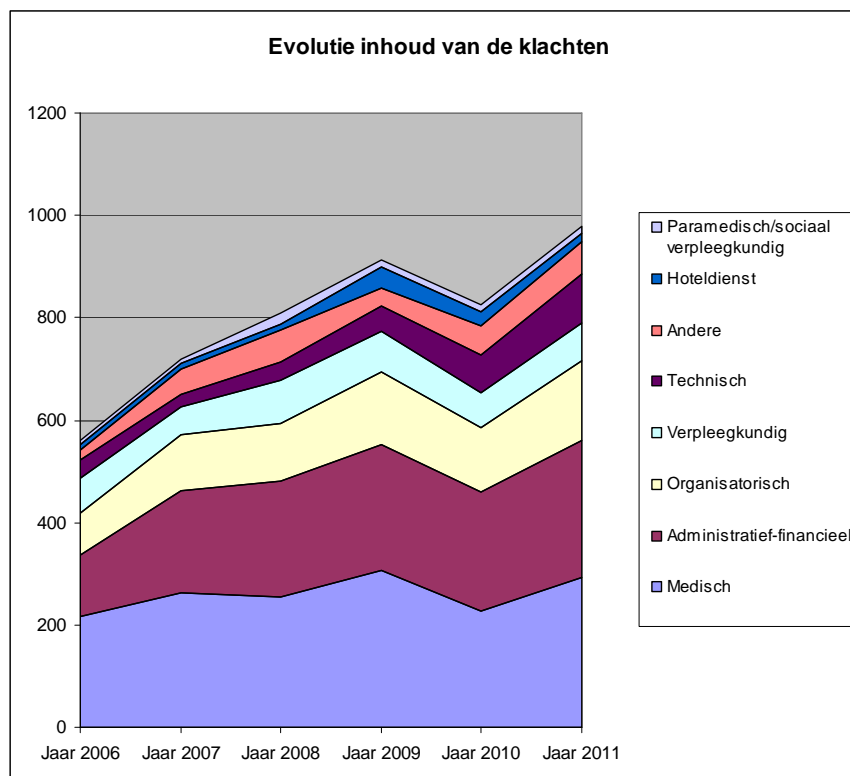
Verpleegkundige klachten vertonen over bijna de ganse referentieperiode (2006-2011) een dalende trend (met een kleine piek in 2008). Ook voor de verpleegkundige klachten wordt een stagnatie van het procentueel aantal verwacht.

Technische problemen tonen een sterk stijgende trend sedert 2009 (verdubbeling in procentueel aantal klachten in de periode 2009-2011).

Het aantal klachten inzake hoteldiensten fluctueren doorgaans tussen 1 en 4%.

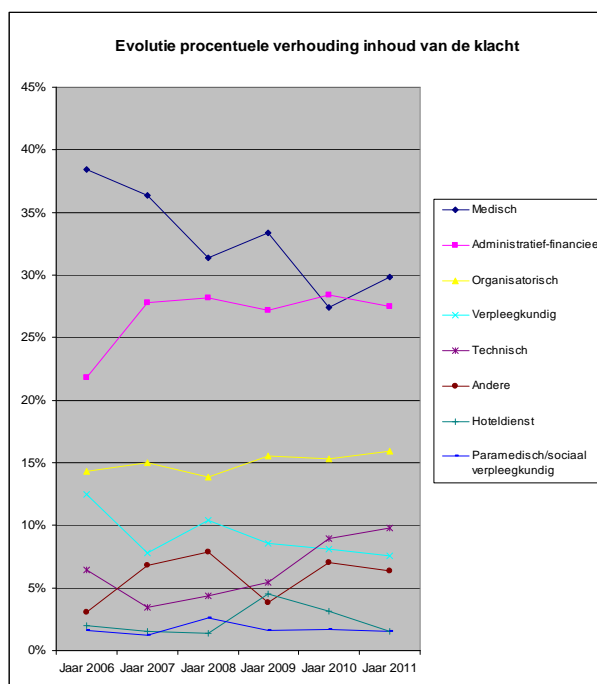
Klachten van paramedische aard blijven stagneren tussen de 1 en de 3%.

De algemene trends inzake inhoud van de klachten werden weergegeven in de grafieken 20.a. en 20.b.



Grafiek 20.a.: Evolutie klachtinhoud in de periode 2006-2011

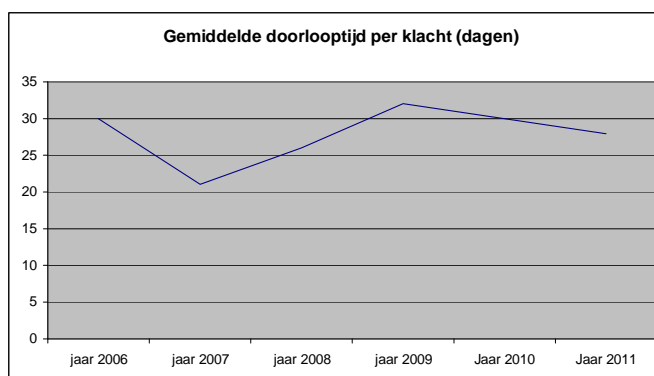




Grafiek 20.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen van de klachtinhoud in de periode 2006-2011

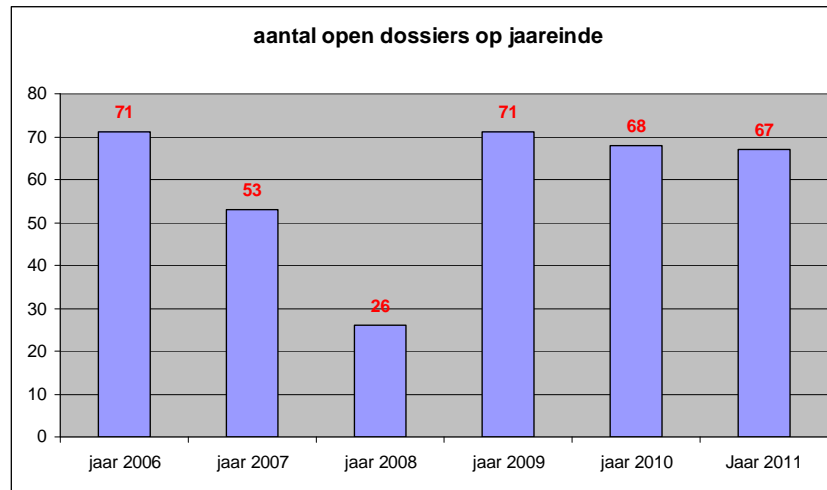
**Gemiddelde doorlooptijd van de klachten en open dossiers op het jaareinde**

In haar jaarverslag heeft de Ombudsdienst tevens een analyse gemaakt van de gemiddelde doorlooptijd van de klachten en van de open dossiers op het jaareinde. Deze werden weergegeven in respectievelijk grafieken 21 en 22. Uit de analyse blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd sedert 2007 een stijgende trend aanzet (stijging met ca 10 dagen). Sedert 2009 is de gemiddelde doorlooptijd telkens gedaald met 2 dagen per jaar.



Grafiek 21.: Evolutie van de gemiddelde doorlooptijd

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). Het aantal open dossiers is gestagneerd in de periode 2010-2011. Dit heeft vooral te maken met de doelstelling die de Ombudsdienst zich voorhoudt om tegen het jaareinde 90% van de dossiers af te handelen, niettegenstaande de stijgende trend in het aantal klachtmeldingen.



Grafiek 22.: 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

In 2011 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 eerstelijns klachtenbehandeling, namelijk een directe en informele klachtenbehandeling op de plaats waar de klachten ontstaan.

Dit vergt een open communicatie waarin klachten bespreekbaar gemaakt worden en vereist een reflex van de zorgverstreker om aandacht te hebben voor de vragen, bezorgdheden, klachten en reacties van patiënten zodat deze professioneel kunnen beluisterd en constructief kunnen worden aangepakt. Deze aanpak vergt specifieke competenties op het vlak van klant - en patiëntgerichtheid.

Indien er op de werkvloer geen bevredigend resultaat bekomen wordt, kan er verwezen worden naar de ombudsdienst.

Vanuit de ombudsdienst worden er info - sessies gegeven over patiëntenrechten en werking van de ombudsdienst dit naar bepaalde doelgroepen en naar nieuwe medewerkers toe. Deze info - sessies kaderen binnen een continue sensibilisatie.

- Semesteriële Vorming Patiëntenrechten en Ombudsfunctie ( 28/04/11 – 20/10/11)
- Toelichting van Patiëntenrechten en Ombudsfunctie tijdens de introductie van de nieuw in dienst getreden verpleegkundigen (03/05/2011 – 04/07/2011 – 02/08/2011 – 02/09/2011 – 04/10/2011)
- Voorstelling van de Ombudsfunctie op de verplichte Capita Selecta voor de ziekenhuisarts op 26 september 2011.

## **4.2. Suggesties en aanbevelingen naar het beleid toe**

### 4.2.1 Administratief – financieel

- Op heden zijn er reeds minimumbedragen van toepassing voor de facturatie. Concreet gezien worden de facturen tot 1,61€ niet overgemaakt aan patiënt, tenzij het om medicatie gaat. Een evaluatie van deze procedure is aan de orde, dit op basis van een analyse van de vorderingen. Een meer economisch verantwoorde facturatie kan hiermee worden bewerkstelligd.
- Met het oog op een duidelijke informatieverstrekking aan patiënten over de kostprijs van de raadplegingen in het algemeen en de toepassing van ereloon-supplementen in het bijzonder is de concrete vermelding van de geprivatiseerde raadplegingen op de website van UZ Gent aanbevolen.

### 4.2.2 Medisch technische diensten

- Het informereren van patiënten wanneer de wachttijden aan het uitlopen zijn op de polikliniek blijft een aandachtspunt. Wanneer patiënten op de hoogte worden gebracht van onvoorziene omstandigheden, kunnen zij de wachttijd beter plaatsen en begrijpen.  
Cfr. het triagesysteem dat vanaf 1 februari 2012 van start gaat op de dienst Spoedgevallen waarbij de triageverpleegkundige aan iedere patiënt de wachttijd meldt, afhankelijk van de urgentiegraad.

Ook dient gewerkt te worden aan het effectief binnen de perken houden van de wachttijden op de poliklinieken.

Bepaalde poliklinieken waar de wachttijden systematisch in hoge mate uitlopen, hebben voor 2012 maatregelen genomen: bv. door spreiding van de consultatie-uren worden minder lange wachttijden beoogd.

- In de info – verstrekking aan patiënten, opdat deze zicht zouden krijgen op hun gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie hiervan, is het belangrijk dat ook de kostprijs van de behandeling/ingreep/onderzoek eveneens voorafgaandelijk wordt meegedeeld. Deze informatie is essentieel wanneer voor de betreffende prestaties geen Z.I.V. – tussenkomst voorzien is en waar de patiënt, weliswaar voor de te voorziene medische behandelingen, de kosten volledig zelf zal moeten betalen. Het gaat hier vooral om medische artikelen, implantaten of prothesen i. h. k. van de toepassing van nieuwe technieken die leiden tot een betere verzorging of behandeling.
- 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. Deze informatie is o.a. een must wanneer er voor de betreffende prestaties geen Z.I.V. - tussenkomst is voorzien.

- Heden wordt er, voor de Tandheelkunde, tijdens het weekend en op feestdagen beroep gedaan op een wachtsysteem extra - muros. Met het oog op de optimalisatie van de zorg- en dienstverlening is het belangrijk dat er op deze momenten ook een tandarts van UZ Gent beschikbaar is voor adviesverlening en verdere follow-up.
- Wat de bloedafname en de labo procedures betreft op K12D wordt er op heden reeds gewerkt aan en verbeterverzoek: . Concreet gezien worden er acties ondernomen ter optimalisatie van de staalnames, het buizenposttransport en de labo analyses. In het voorjaar van 2012 dient deze werking verder nauwgezet te worden opgevolgd en tussentijds te worden geëvalueerd.

#### 4.2.3 Verpleegkundig

- In juli 2011 werden op het vlak van de poortkatheterzorg bijkomende richtlijnen gecommuniceerd, meer bepaald omtrent het gebruik van zowel de gewone als de power-veiligheids-poortnaald. De procedure wordt geëxpliciteerd naar de zorgverstrekkers toe, doch voor patiënten is het niet steeds duidelijk waarom de poortkatheter op de ene dienst wel en op de andere niet gebruikt wordt. Op dit vlak kan de informatie naar patiënten toe nog verbeteren.

#### 4.2.4 Organisatorisch

- De opvolging van het rookverbod aan de ingang van de kliniekgebouwen (K1, K2, K12 en K12D ...) blijft een aandachtspunt. Roken aan de ingang van de gebouwen brengt een beperking met zich mee op het vlak van de toegankelijkheid en is nadelig voor de gezondheid van patiënten, bezoekers en UZ medewerkers.
- Om het verlies van persoonlijke spullen van patiënten op de Upsie te voorkomen, wordt er bij de in - bewaringname best geregistreerd wat er voor iedere patiënt wordt bijgehouden met inbegrip van een inventarisatie van kostbare stukken zoals bv. juwelen.
- Tijdens het weekend en op feestdagen is er bv. op de dienst Spoedopname niet steeds een continuïteit in het aanbod van psychologische begeleiding. Slachtoffers bv. van agressie kunnen in eerste instantie opgevangen worden door de maatschappelijk werker van wacht, in afwachting op de komst van slachtofferhulp.

#### 4.2.5 Technisch

- Het optimaliseren van de elektronische bereikbaarheid van de poliklinieken. Hier is het aangeraden dat iedere medische dienst op een algemeen e-mailadres ( bijvoorbeeld secretariaat) bereikbaar is, dit voor algemene vragen of mededelingen. Dit systeem kan echter geenszins bedoeld zijn voor het beantwoorden van medische vragen, gezien het belang van een persoonlijke relatie arts -patiënt en patiënt voor deze zaken geholpen wordt op de raadpleging. Deze e-mail gegevens worden het best voorzien op de web -site van UZ Gent en op de afspraakbrieven.
- Het optimaliseren van de telefonische bereikbaarheid op de poliklinieken en op de Centrale Inningsdienst.

Momenteel staan op de poliklinieken meestal verschillende lijnen naar één nummer doorgeschakeld, hetgeen lange wachttijden veroorzaakt. Wanneer het nummer steeds in gesprek blijft, komt de lijn terug naar de telefooncentrale.

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.

- Preventie van valincidenten t. h. v. de bezoekersliften K12 door bv. het voorzien van een akoestisch signaal dat aangeeft dat de liftdeuren dichtgaan of door bv. de liftdeur trager te laten sluiten van zodra het lichtgordijn niet meer onderbroken wordt.
- Om de kinderen dichtbij de ingang van het kinderziekenhuis te kunnen afzetten is er een nood aan specifieke voorzieningen zoals bijvoorbeeld een kiss and ride-zone . Een alternatief kan bv. gezocht worden in het specifiek voorbehouden van parkeerplaatsen in de onmiddellijke omgeving van het kinderziekenhuis, bestemd voor de ouders die met hun kinderen op raadpleging komen.
- Het doortrekken van de lift in het parkeergebouw tot de derde verdieping, die in 2011 werd bijgebouwd.
- Een betere regeling van de zonnewering in K12D zodat bij het minste zonlicht de lamellen niet dichtgaan, vooral in de herfst en in de winter.

#### 4.2.6 Andere

- Met het oog op een doelmatige ingebruikname van de ziekenhuisbedden is het belangrijk dat opnames zonder medische indicatie vermeden worden. Dit kan gerealiseerd worden door tijdig beroep te doen op de Sociale Dienst Patiënten.
- Tijdens de weekends gebeuren de inschrijvingen aan de info - balie van K12. Vooral tijdens de piekmomenten die zich meestal op zondagavond voordoen, kan men de privacy bij de inschrijving niet voldoende waarborgen. Het eenvoudig aanbrengen van een strook kan voldoende afstand met de andere wachtende patiënten bewerkstelligen en bijgevolg de privacy beter garanderen.

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachtenprocedure dient nog, ter goedkeuring, te worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur en ter inzage gelegd van patiënten, medewerkers en andere belangstellenden.

**Suggesties?**

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

Voorlopig geen suggesties om deze vragenlijst te verbeteren.

**Voor verslag,  
De Volder Mieke  
Ombudsvrouw UZ Gent  
10 februari 2012**

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

**12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)****13 Redelijke behandeltermijn**

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

**14 Efficiënte coördinatie**

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

overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal</b> klachten:	99

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	96
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	7 werkdagen

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	9
---	---

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b> volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	-----
	Meer dan een jaar voor indiening:	-----
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	-----
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	-----
	Kennelijk ongegrond:	7
	Geen belang:	1
	Anoniem:	-----
	Beleid en regelgeving:	-----
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	90
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	34
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	49

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	37
	deels opgelost:	-----
	onopgelost:	4

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

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	-----
Ontoereikende informatieverstrekking:	8
Onvoldoende bereikbaarheid:	-----
Onheuse bejegening:	1
Andere:	30

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

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

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	5
	mail:	93
	telefoon:	1
	fax:	-----
	bezoek:	-----

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	88
	via kabinet:	-----
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	Via middenveld	2
	andere kanalen:	8

rechtstreeks van burger= klant van de DAB

## **2. Inhoud van de klachten**

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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**

In het werkjaar 2011 waren er 67 klachten, waarvan 30 gegrond 37 ongegrond.

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op extra aangerekende kosten naar aanleiding van een foutieve toepassing van de loodsbestelregeling (42 klachten). Deze zijn opgenomen onder de noemer "Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid". Deze zijn eigenlijk het gevolg van de operationele activiteit, maar worden weerspiegeld op de factuur in extra aangerekende kosten.

Een groot deel daarvan (24) zijn echter ongegrond en aan de klant wordt dan ook de reden toegelicht waarom deze kosten werden aangerekend. Vaak zijn de klanten niet op de hoogte van de gegevens die geleid hebben tot de aangerekende kost. Dit is bijvoorbeeld het geval als de gezagvoerder van het schip een loodsbestelling laattijdig wijzigt (voornamelijk voor inkomende schepen). De klanten zien dit pas wanneer zij een factuur van de loodsprestatie ontvangen. Het opvolgen van een schip is een complexe materie waar veel actoren en factoren in meespelen. Hier wordt continu aan gewerkt in verschillende werkgroepen omdat dit een rechtstreekse invloed heeft op de efficiëntie van het loodswezen. Een slechte opvolging van het schip door een klant of foutieve loodsbestelling maakt dat het loodswezen de loodsen minder efficiënt kan inzetten. Dit is een zeer belangrijke efficiëntiekost, die in de toekomst verder de nodige aandacht zal krijgen.

18 klachten opgenomen onder de noemer "Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" waren gegrond. Deze zijn te wijten aan foutieve input van gegevens of lacunes in de gegevens door verschillende partijen, die zich hebben weerspiegeld in de facturatie. Deze werden dan ook, na onderzoek, opgelost door een creditnota. Met de vernieuwing van het haveninformaticasysteem APICS zou dit moeten verbeteren.

-----

### **DAB Vloot**

Van de 20 ontvankelijke klachten die Vloot ontving hadden er 19 betrekking op de exploitatie van onze veren. Eén klacht handelde over golfslag die de vaartuigen van DAB Vloot zouden veroorzaken.

Het merendeel van de klachten betreft de exploitatie van de veerdiensten, daar spelen vooral volgende elementen mee: 'richtlijnen voor passagiers, informatie bij onderbreking van de dienst, publicatie van dienstregeling, respecteren van de dienstregeling, vraag tot uitbreiding van de dienstregeling, drukte op de veerdienst, ....'

8 van de 9 klachten kon men herleiden tot 'doeltreffende informatieverstrekking', waarvan 4 klachten nog niet werden opgelost.

-----

### **Afdeling Scheepvaartbegeleiding**

Gevoel van onheuse bejegening: 1 ongegronde klacht

-----

### **Afdeling Kust**

Het aantal gegronde/deels ongegronde klachten :2.

### **3. Klachtenbeeld 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

#### **DAB Loodswezen**

In 2011 werden er 67 klachten geregistreerd. Om te beoordelen of dit al dan niet aanzienlijk is, kan men dit afzetten tegenover een aantal kerncijfers. Zo werden er in 2011, 44677 facturen gemaakt en waren er 63 139 scheepsbewegingen.

Men kan dus stellen dat DAB Loodswezen marktconform werkt met een zeer lage "foutenmarge". Dit zou tot uiting moeten komen in de klantenenquête, die voorzien is in het werkjaar 2012.

-----

#### **DAB Vloot**

In 2011 startte DAB Vloot twee nieuwe veerdiensten op, één te Oostende en één te Nieuwpoort. Deze veren trokken veel passagiers, waaronder veel toeristen. Waar DAB Vloot de voorbije jaren een beperkt aantal klachten ontving, die wel alle betrekking hadden op de veerdiensten, is het aantal klachten dit jaar verviervoudigd.

De veerdiensten werden opgestart net voor de zomer. Door belangrijke vertragingen vanwege de aannemer, verantwoordelijk voor het ponton, werd DAB Vloot voor de keuze gesteld: opstarten (ondanks nog openstaande punten) of uitstellen. Gezien de vaartuigen er reeds waren en gezien de enorme belangstelling en vraag vanuit de stadsdiensten en de vele (toen nog potentiële) gebruikers heeft DAB Vloot beslist om de dienst finaal zonder meer op te starten. Gezien ook de vele zeer positieve reacties was dit zeker de juiste keuze. Er zijn echter nog veel belangrijke punten voor verbetering vatbaar. De behoefte aan informatie over de dienstregeling komt naar voor als een belangrijke behoefte van de gebruikers.

De informatievoorziening naar de passagiers toe is nog niet in zijn finale fase. De verantwoordelijke dienst (niet DAB Vloot zijnde) zou digitale infopanelen voorzien waarop er op een meer actieve wijze informatie verspreid wordt naar de klanten. Dit laat voorlopig nog op zich wachten.

Daarnaast is gebleken dat de kustveren zo succesvol zijn dat de voorziene capaciteit op toeristische topdagen ontoereikend is, maar tevens dat pendelaars een uitbreiding van de bedieningsuren naar de avond toe verlangen.

Om een antwoord te bieden aan de ongemakken, die ontstaan door drukte op de kustveren, heeft DAB Vloot op de pontons een fysieke scheiding geplaatst tussen op- en afstappende passagiers. Dit is een proefopstelling, die in 2012 vervangen zal worden door een vaste infrastructuur (dit laatste is onder beheer van Afdeling Kust).

-----

#### **Afdeling Scheepvaartbegeleiding**

De klager voelde zich onheus bejegend

-----

#### **Afdeling Kust**

De klachten werden aan de bevoegde personen gecommuniceerd om 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 een volledig jaar werkt de klachtenregistratie nu volledig geautomatiseerd en zijn de verschillende betrokken personeelsleden bekend met het nieuwe systeem. Dit is een zeer goed opvolgsysteem. Alle klachten kunnen door het ganse management worden opgevolgd en alle nodige bewijsstukken om een klacht ten gronde te onderzoeken worden als PDF geregistreerd.

-----

##### **DAB Vloot**

Volgende acties dienen nog uitgevoerd te worden bij veren te Nieuwpoort en Oostende:

- digitale infopanelen
- vaste fysieke scheiding tussen op- en afstappende passagiers
- afwerking openstaande restpunten van het ponton

Bovenstaande acties vallen onder beheer van Afdeling Kust, waarmee DAB Vloot structurele afspraken heeft.

-----

##### **Afdeling Scheepvaartbegeleiding**

De klacht was ongegrond. Er werd al eerder in overleg met DAB Loodswezen een leidraad uitgewerkt op basis van objectieve criteria.

-----

##### **Afdeling Kust**

De gegeven opmerkingen worden meegenomen in de vergaderingen met de betrokken teams om deze klachten in de toekomst te kunnen vermijden.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

#### **Suggesties?**

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

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

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking

begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

**13 Redelijke behandeltermijn**

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

**14 Efficiënte coördinatie**

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

**15 Respect 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**

**Agentschap Wegen en Verkeer  
Klachten en  
Meldingen**

# Voorwoord

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Agentschap Wegen en Verkeer dat bestaat uit:

6 territoriale afdelingen,

- Wegen en Verkeer West-Vlaanderen
- Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen
- Wegen en Verkeer Limburg
- Wegen en Verkeer Antwerpen
- Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant
- Elektromechanica en Telematica (EMT) geografisch gespreid over 2 vestigingen (Antwerpen en Gent)

3 horizontale afdelingen

- afdeling Planning en Coördinatie
- afdeling Expertise Verkeer en Telematica (EVT)
- afdeling Wegenbouwkunde,

## Taken en bevoegdheden

Het Agentschap Wegen en Verkeer:

- beheert, onderhoudt en optimaliseert het wegenpatrimonium;
- organiseert het verkeer op het aan hem toevertrouwde wegennet, op een vlotte en veilige wijze;
- geeft mee vorm aan het beleid.

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil dit doen door:

- juiste informatie te verstrekken en tijdige communicatie te verzekeren;
- evenwichtige en objectieve programma's op te stellen;
- de aanwezige kennis goed te beheren;
- kwaliteitsvol en innovatief te werken.

### PLANNING EN COÖRDINATIE

- stelt de investering- en onderhoudsprogramma's op;
- coördineert de werking van de zeven territoriale afdelingen

### EXPERTISE VERKEER EN TELEMATICA

- bereidt het beleid rond verkeersveiligheid en elektrische, elektromechanische en telematica-uitrustingen voor;
- ontwikkelt expertise en verspreidt beste praktijken in de domeinen elektromechanica, verkeerskunde en telematica;
- geeft technisch advies aan de territoriale afdelingen rond het verkeersbeleid, de aanpassing van kruispunten, verkeerslichten, wegverlichting, permanente en elektronische verkeersborden, kunstwerken, kabelnetwerken...
- voert ook verkeerstellingen en -enquêtes, onderzoekt aanvragen voor uitzonderlijk vervoer;
- schrijft bestellingsopdrachten voor de aankoop van signalisatie en elektromechanische installaties langs de gewestwegen uit

### WEGENBOUWKUNDE

- verstrekt advies over de structuren, materialen en elementen gebruikt in de wegenbouw en voert hierover proeven uit;

- verricht voor het hele gewestwegennet visuele inspecties en meet en interpreteert wegeigenschappen in verband met veiligheid en evolutie van de wegstructuur;
- bestudeert de invloed van het verkeer op de omgeving betreffende geluid en trillingen en stelt de meest geschikte maatregelen voor

#### TERRITORIALE WEGENAFDELINGEN

Elke provincie heeft een eigen afdeling Wegen en Verkeer. Die is telkens verantwoordelijk voor het ontwerp, de aanleg en de verbetering van wegen en bruggen. De afdelingen staan ook in voor de aanleg van bepaalde elektromechanische uitrustingen langs de gewestwegen (wegverlichting, verkeerslichten, laag- en hoogspanningsinstallaties, elektronische en inwendig verlichte verkeersborden,...), de uitvoering van het mobiliteitsbeleid en de organisatie van het verkeer. Ze beheren ook de infrastructuur en leveren adviezen en vergunningen af aan nutsbedrijven.

#### TERRITORIALE AFDELING ELEKTROMECHANICA EN TELEMATICA

De territoriale afdeling Elektromechanica en Telematica staat in voor de projectstudie, het beheer en de exploitatie van elektrische, elektromechanische en telematica-uitrustingen langs de gewestwegen, de waterwegen en waterlopen, de havens en de regionale luchthavens. De afdeling beschikt over geautomatiseerde systemen voor afstandsbewaking en -bediening en een permanente wachtdienst om defecten en storingen te registreren en onmiddellijk te laten herstellen.

#### Implementeren van klachtenmanagement

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.

Naast de klantenbevragingen en klantenplatformen, waarbij het initiatief uitgaat van AWV wordt degelijk rekening gehouden met de initiatieven onder de vorm van klachten en meldingen die uitgaan van de burger zelf en die meegenomen worden als feedback over de organisatie van de dienstverlening van het Agentschap.

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 en meldingen degelijk behandeld worden.

De werkwijze is ongewijzigd t.o.v. 2010.

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.

De klachten- en meldingenprocedures worden toegepast door gebruik van een systeem "klachten- en meldingenregistratie" dat in alle afdelingen binnen AWV wordt toegepast voor het registreren van alle meldingen/klachten die via verschillende kanalen binnenkomen. (Meldpunt Wegen, brieven, telefoon, e-mails,...).

In de ISO-processen worden een aantal specifieke activiteiten vastgelegd, zoals o.a.:

1. klachtenontvangst en -registratie: de klachten komen via verschillende kanalen binnen op één centraal punt, namelijk bij de klachtencoördinator van de territoriale wegenafdelingen. De klachtencoördinator controleert of de klacht gegrond is, registreert ze en geeft de klacht een identificatienummer. Nadien stuurt hij/zij een

ontvangstmelding naar de klant. De klacht wordt voor verdere afhandeling doorgegeven aan de klachtenbehandelaar van de betrokken interne dienst.

2. klachtenbehandeling: de klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, zoekt naar een mogelijke oplossing en deelt mee aan de klachtencoördinator die op zijn beurt de “klager/melder” op de hoogte brengt van het resultaat
3. klachtenrapporten: de klachtencoördinator ontvangt de onderzochte klachten van de klachtenbehandelaars, verstuurt de antwoorden, registreert en maakt rapporten.
4. analyse: De Centrale klachtencoördinator AWV (sinds 1 juli 2008 ) is het intern en extern aanspreekpunt van het Agentschap voor wat betreft het klachten – en meldingenmanagement en staat in voor het, op zeer regelmatige basis, verzamelen van alle gegevens met betrekking tot de klachten en meldingen (aantallen, analyses, probleemgevallen,...) bij de verschillende afdelingen en met het analyseren ervan op niveau AWV.

AWV schenkt 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.

#### [Centrale Klachten- en meldingencoördinator AWV:](#)

Gezien de complexiteit en grootte van het agentschap Wegen en Verkeer werd in juli 2008 een centrale klachten- en meldingencoördinator aangesteld voor AWV:

De voornaamste taak van de centrale klachten- en meldingencoördinator is het verzamelen, analyseren en rapporteren van alles wat met klachten, meldingen en vragen om informatie te maken heeft. Ook in het klachten- en meldingenmanagement werden stappen naar verbetering gezet.

Door de Vlaamse Ombudsdienst kan rechtstreeks en altijd over allerlei zaken of problemen over klachtenbehandeling, verdere informatie gevraagd worden.

Coördinatoren:  
De Schauwer Leona

Dirk Boutsgebouw, Diestsepoort 6, bus 81, 3000 Leuven  
T. 016/66 57 51(64) G. 0478/66.65.97 F. 016/66 57 55

[leona.deschauwer@mow.vlaanderen.be](mailto:leona.deschauwer@mow.vlaanderen.be)

## Overzichtslijst Klachtencoördinatoren

Elke afdeling van het agentschap heeft een klachtencoördinator die instaat voor een decentrale opvolging en een kwaliteitsverantwoordelijke die zorgt voor kwaliteitsbewaking.

Naam	Afdeling en KC	Tel.nr.	GSM	Fax	E-mailadres
	<b>KC=klachtencoördinator</b>				
<b>De Schauwer Leona</b>	Wegen Vlaams – Brabant - KC	016-66 57 51(64)	0478-66.65.97	016-66 57 55	<a href="mailto:leona.deschauwer@mow.vlaanderen.be">leona.deschauwer@mow.vlaanderen.be</a>
De Dobbeleer Ilse	Wegen Vlaams-Brabant- vervanger	016-66 57 52		016-66 57 55	<a href="mailto:ilse.dedobbeleer@mow.vlaanderen.be">ilse.dedobbeleer@mow.vlaanderen.be</a>
Emonds Marlene	Wegen Limburg- KC	011-74 23 99		011-72.24.49	<a href="mailto:marlene.emonds@mow.vlaanderen.be">marlene.emonds@mow.vlaanderen.be</a>
Hocevar Lina	Wegen Limburg-vervanger	011-74 24 07		011-72.24.49	<a href="mailto:lina.hocevar@mow.vlaanderen.be">lina.hocevar@mow.vlaanderen.be</a>
Goeminne Carine	Wegen West-Vlaanderen-KC	050-44 11 20		050-34 23 81	<a href="mailto:carinegf.goeminne@mow.vlaanderen.be">carinegf.goeminne@mow.vlaanderen.be</a>
Vercruysse Ingrid	Wegen West-Vlaanderen- vervanger	050-44 11 64		050-34 23 81	<a href="mailto:ingrid.vercruysse@mow.vlaanderen.be">ingrid.vercruysse@mow.vlaanderen.be</a>
Gyselbrecht Sally	Wegen Oost-Vlaanderen-KC	09-241 74 34	0486-46 27 64	09-241 74 75	<a href="mailto:sally.gyselbrecht@mow.vlaanderen.be">sally.gyselbrecht@mow.vlaanderen.be</a>
Kelly Van den Abeele	Wegen Oost-Vlaanderen - vervanger	09-241 74 35		09-241 74 75	<a href="mailto:kelly.vandenabeele@mow.vlaanderen.be">kelly.vandenabeele@mow.vlaanderen.be</a>
Van Nimmen Marilyne	Wegen Antwerpen- KC	03-224 68 11		03-224 68 81	<a href="mailto:marilyne.vannimmen@mow.vlaanderen.be">marilyne.vannimmen@mow.vlaanderen.be</a>
Nielsen Peter	Wegen Antwerpen-vervanger	03-224 68 11		03-224 68 81	<a href="mailto:peter.nielsen@mow.vlaanderen.be">peter.nielsen@mow.vlaanderen.be</a>
De Clercq Valérie	Planning en Coördinatie - KC	02-553 27 73		553.79.2 5	<a href="mailto:valerie.declercq@mow.vlaanderen.be">valerie.declercq@mow.vlaanderen.be</a>
Cassiers Leen	Expertise	02-553 78 46		02-553 78 05	<a href="mailto:leen.cassiers@mow.vlaanderen.be">leen.cassiers@mow.vlaanderen.be</a>
Doeraene Viviane	Verkeer&Telematica - KC	02-553 78 02		02-553 78 05	<a href="mailto:viviane.doeraene@mow.vlaanderen.be">viviane.doeraene@mow.vlaanderen.be</a>
Vekeman Ellen	Expertise Verkeer & Telematica-vervanger	09-244 82 76	0499-85 89 83	09-244 82 00	<a href="mailto:ellen.vekeman@mow.vlaanderen.be">ellen.vekeman@mow.vlaanderen.be</a>
Vyverman Fanny	Electromechanica&Telematica- vervanger	09-244 83 19		09-244 82 00	<a href="mailto:fanny.vyverman@mow.vlaanderen.be">fanny.vyverman@mow.vlaanderen.be</a>
Bosman Gerd	Wegenbouwkunde -KC	02-727 09 72	0494-16 37 22		<a href="mailto:gerd.bosman@mow.vlaanderen.be">gerd.bosman@mow.vlaanderen.be</a>

## Opleiding

Gelet op het steeds groeiend belang binnen het Agentschap voor de behandeling, oplossing en aanpak van acties, klachten en meldingen en verwijzend naar de ISO 9001:2008 norm is een degelijke opleiding voor het handhaven van een kwaliteitsvol klachtenmanagement onontbeerlijk. Daarom organiseerde het agentschap dit jaar opnieuw een reeks trainingen onder het motto “Samen overweg met klachten”.

In november 2007 was er de opstart van het project rond klachtenbehandeling: de workshop voor de afdelingsverantwoordelijken, kwaliteitsverantwoordelijken en klachtencoördinatoren. Deze werd in 2008 verdergezet met een tweedaagse opleiding voor de leidinggevenden van niveau A en in 2009 met een opleiding voor de werfcontroleurs. In 2010 ging de opleiding door voor de wegentoezichers.

In 2011 startte het Agentschap Wegen en Verkeer, met een nieuwe reeks (fase 3) van opleidingen “Samen overweg met klachten” en dit keer voor de administratieve personeelsleden die zich effectief bezig houden met klachten- en klachtenbrieven. Samen met de opleidingspartner werd nu ook een traject uitgewerkt rond

klachtenbehandeling en coaching in klantvriendelijke behandeling voor bovenvermelde doelgroep.

De noodzaak blijft bestaan, om op een efficiënte en effectieve wijze te kunnen beantwoorden aan de eisen van al onze klanten, burgers /weggebruikers en in het bijzonder aan iedereen die met het agentschap Wegen en Verkeer in contact komt.

### Toepassing van de klachtenprocedure

AWV houdt rekening met Omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002 en de nieuwe omzendbrief van de Vlaamse Regering van 18/3/2005 die als leidraad dient voor de organisatie van het klachtenmanagement ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001.

In overeenstemming met deze uitgezette krijtlijnen worden klachten zowel als meldingen, volgens de uitgewerkte interne procedures ordentelijk afgehandeld.

### Herkenning en erkenning van klachten en meldingen.

AWV maakt een duidelijk verschil tussen echte klachten in de ware zin van het woord en meldingen als dusdanig zoals omschreven in artikel 1.3 (definiëring van het begrip klacht) waarin duidelijk wordt omschreven dat een klacht goed moet 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, enz. In geval van een vraag om informatie, dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen.

Tevens staat duidelijk vermeld 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, enz.

In overeenstemming met artikel 1.5. worden klachten net als meldingen en vragen om informatie, beschouwd als waardevolle informatie van de burger en worden nauwgezet opgevolgd binnen AWV om onze klantgerichte aanpak te verbeteren.

Er wordt rekening gehouden met punt 1.6 van de Omzendbrief van Vlaamse regering waarin, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip "klacht" ruim moet geïnterpreteerd worden en alle mogelijke stappen moeten ondernomen worden om op een correcte wijze de vraag van de burger te beantwoorden.

Binnen de organisatie van AWV worden als dusdanig alle mogelijke stappen ondernomen om op een correcte wijze zowel de vraag/melding van de burger te onderzoeken, te beantwoorden, en indien nodig onmiddellijk actie te ondernemen om tot herstelling over te gaan.

### Ontvankelijkheid van een klacht (Art.3.4)

Zoals hiervoor vermeld, oordelen de klachtencoördinatoren binnen de territoriale afdelingen van het agentschap onmiddellijk en indien nodig, na onderzoek, of de melding of vraag om informatie van de burger daadwerkelijk een klacht inhoudt of niet en onderzoekt tevens de ontvankelijkheid van de klacht.

### Ontvangstmelding

Ook de ontvangstmelding, dossierinitiatie, eventuele escalatie,... worden uitgevoerd waar dit vereist is.

### Registratie (Art.3.2)

AWV registreert alle beschikbare gegevens, waarbij de juiste kwalificatie van de boodschap (aard, ernst,..) van bedrijfskritisch belang is.

Klachten en meldingen komen binnen via verschillende kanalen (gewone post, elektronische briefwisseling en telefoon) en worden zoals voorzien in het Klachtendecreet geregistreerd in een databank met als doel de zekerheid te hebben dat elke ingekomen klacht/melding/vraag om informatie, binnen een bepaalde termijn behandeld wordt en dat de klant/burger hiervan in kennis gesteld wordt van het resultaat van het onderzoek.

Klachtenmanagement gebeurt via een centraal beheerd programma dat tevens een decentrale opvolging en afhandeling in de territoriale afdelingen toelaat.

Meldingen worden geregistreerd en behandeld in de verschillende afdelingen zelf via daarvoor bestemde accesbestanden.

Een probleem wordt geregistreerd als klacht wanneer het gaat om een situatie waarin de burger uitdrukkelijk zijn ongenoegen laat blijken (rechtstreeks aan AWV of via de Ombudsdienst). In geval van een melding, signaleert de burger een eerste maal een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld : een eerste melding van een defect aan het wegdek, enz.

Vragen om informatie: AWV voorziet tevens eerstelijnsinformatie aan de burgers en behoorlijke communicatie hieromtrent.

Klachten en meldingen kennen een gelijkaardige doorloop en behandeling volgens de uitgeschreven procedures.

In alle communicatie/ontvangstmelding/briefwisseling met de burger wordt de naam van de klachtenbehandelaar vermeld zodat de burger/klant indien hij dit verkiest, steeds contact kan nemen met de dossierbehandelaar om meer duidelijkheid en tevredenheid te bekomen.

### Kwaliteitsregistraties

Het 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.

Op 14 mei 2009 startte AWV met de website [www.meldpuntwegen.be](http://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 de website [www.meldpuntfietspaden.be](http://www.meldpuntfietspaden.be).

Meldingen komende van het "Meldpunt fietspaden", het "CPW " en het "Meldpunt Wegen" worden afgehandeld volgens de ISO-procedure.

Een groot deel van meldingen komt via [www.meldpuntwegen.be](http://www.meldpuntwegen.be).

### Opvolging

Elke klacht/melding krijgt de nodige aandacht, wordt opgevolgd tot op datum van uitvoering van herstellingswerken of tot het uiteindelijk resultaat of te nemen maatregel is bereikt. Het verloop van een melding en of klacht wordt vanaf de datum van ontvangst/registratie zowel administratie als technisch opgevolgd. Dagelijks worden eerstelijnsmeldingen via verschillende kanalen goed opgevangen, geregistreerd, al dan niet met gunstig gevolg. Hierdoor wordt het aantal effectieve klachten, zoals omschreven in het decreet, tot een minimum beperkt

### Rapportering en analyse

Tijdens stafvergaderingen worden rapporten voorgelegd en de opvolging van de verschillende klachten en of meldingen besproken. Achterwege blijvende antwoorden



worden onder de aandacht gebracht, besproken, onderzocht en klachtenbehandelaars worden aangespoord tot het nemen van een beslissing en het beantwoorden van de klachten/meldingen.

Jaarlijks wordt het rapport over de klachten en meldingen opgemaakt met een gedetailleerde rapportering en analyse per afdeling in de jaarlijkse directiebeoordeling.

Gelet op de verschillen in aard van de meldingen is er ook 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 (zie punt Automatische meldingen).

#### Interne en externe audits

Tijdens interne en externe audits wordt het klachten- en meldingenmanagement grondig nagezien. Wordt er gewerkt volgens de beschreven procedures en instructies? Wordt alles geregistreerd? Zijn de klachten effectief afgehandeld? Uit deze audits komen antwoorden op dergelijke vragen. Dit geldt trouwens voor alle registraties van klachten en meldingen, via welk kanaal ze ook binnenkomen. Hieruit kunnen verbeteracties worden gekoppeld.

#### Toepassingsgebied en toezicht

De werkwijze klachten/meldingenbehandeling is van toepassing voor alle afdelingen binnen het agentschap Wegen en Verkeer.

Ondertussen werden in 2011 de districten van de territoriale afdelingen heel nauw betrokken bij de implementatie van de nieuw uitgeschreven ISO-procedures. Van belang is nu dat ook binnen de districten extra aandacht wordt besteed aan het registreren van klachten en meldingen.

#### Permanente Wachtdienst EMT

##### Automatische meldingen

De Permanente Wachtdienst van EMT staat in voor de verwerking en kanalisering van automatische meldingen van defecten en averijen aan alle EM-installaties die door AWW beheerd worden. De Permanente wachtdienst van EMT staat ook in voor de bewaking en bediening van niet-bemande installaties, die aangesloten zijn op het afstandsbewaking- en afstandsbediensysteem. Deze meldingen worden geregistreerd in specifieke computersystemen zoals het ABBAMelda-systeem. Aan deze meldingen wordt binnen een strikt gesteld tijdsbestek gevolg gegeven. De aannemer dient binnen maximum 3 uur ter plaatse te zijn en de aannemer heeft 3 uur voor de uitvoering van de tussenkomst ter plaatse, hetzij door het uitvoeren van een definitieve herstelling, hetzij door het nemen van passende maatregelen teneinde de onveilige situatie op te heffen.

Zo werden dit jaar in totaal 26.008 technische meldingen geregistreerd en opgelost t.o.v. 29.113 in 2010.

Al deze defectmeldingen kunnen onmogelijk als melding, laat staan als klacht, worden behandeld gezien deze ook niet stroken met de definiëring zoals bepaald in (art.1.3) van het Klachtendecreet. Met andere woorden, het zijn in de ware zin van het woord geen klachten of meldingen die afkomstig zijn van burgers/klanten.

Om die reden worden, in tegenstelling tot vorige jaren, deze defectmeldingen die enkel betrekking hebben op de elektrische, elektromechanische en telematica-installaties die deze afdeling beheert, dan ook niet langer meer opgenomen in het Jaarrapport van AWW. Het zou tevens een vertekend beeld geven van het juist aantal klachten en



meldingen die AWV werkelijk ontvangen heeft in de loop van het jaar, in het kader van het Klachtendecreet.

#### [Oproepen meldingen van derden](#)

Tevens staat de Permanente Wachtdienst van EMT buiten de kantooruren in voor de kanalisering van telefonische meldingen i.v.m. de toestand van de gewest- en autosnelwegen die interventie vanuit wegendistricten vereisen. Meldingen i.v.m. de toestand van de gewest- en autosnelwegen worden genoteerd en doorgegeven aan de verantwoordelijke territoriale wegbeheerder voor verdere registratie en behandeling. Dit zijn oproepen/meldingen die meestal komen van eigen mensen, politiediensten, beheerders van eigen installaties, maar minder rechtstreeks van de burgers.

## 1. Cijfergegevens van de klachten en meldingen – 2011

### 1.a . Cijfergegevens van de klachten

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	141

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	3
---	---

	Kennelijk ongegrond:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	2

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	138
---------------------------------------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	102
	deels gegrond:	27
	ongegrond:	12

### Aantal **gegronde en deels gegronde** klachten volgens mate van **oplossing** klachten

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	114
	deels opgelost:	0
	onopgelost: in behandeling	5

### Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de **vereenvoudigde ombudsnormen**,

	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	29
Ontoereikende informatieverstrekking:	10
Onheuse bejegening:	8
Andere:	79

Gegevens over de drager en het kanaal van de klachten

Aantal klachten volgens de drager	brief:	32
	mail:	107
	telefoon:	1
	fax:	0
	Mondeling/bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	45
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	79
	via georganiseerd	7
	andere kanalen:	9

Statistische gegevens

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van de ontvangstmelding	0-10 dagen:	128
	meer dan 10 dagen:	12
	gemiddelde:	9.09

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	120
	meer dan 45 dagen:	19
	gemiddelde:	25.62

2. Inhoud van de klachten

Indeling van de klachten volgens inhoudelijke categorieën.

Per 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	8
Andere	4
Beplantingen	4
Bereikbaarheid	5
Communicatie	6
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	2
Facturen	1
Fietspaden	5
Gevaarlijke punten	2
Grondbeleid	1
Horizontale signalisatie	2

Kruispunten	3
Kunstwerken	11
Milieubeheer	17
Netheid	4
Openbare verlichting	9
Parkeren	2
Politie en Wegen inspectietaken	1
Personenvervoer	1
Toestand van de wegen	15
Vangrails	2
Vergunningen en adviezen	5
Verkeersbeheer	1
Verkeersgebeuren	2
Verkeersinformatie	1
Verkeersinrichting	2
Verticale signalisatie	5
Wegenwerken	19
Winterdienst	1

<b>Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten</b>			
<b>Oorzaak</b>	<b>Gegronnd</b>	<b>Deels Gegronnd</b>	<b>Ongegronnd</b>
Afvoerstelsel	4	3	1
Andere	2		2
Beplantingen	3	1	
Bereikbaarheid	5		1
Communicatie	3	3	
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	2		
Facturen	1		
Fietspaden	4		1
Gevaarlijke punten	2		3
Grondbeleid	1		
Horizontale signalisatie	2		
Kruispunten	2	1	
Kunstwerken	9	1	1
Milieubeheer	13	3	1
Netheid	1	3	
Openbare verlichting	7	2	
Parkeren	1	1	
Personenvervoer			1
Politie&Wegen inspectietaken		1	
Toestand van de wegen	12	2	1
Vangrails	1		1
Vergunningen en Adviezen	2	2	1
Verkeersbeheer	1		

Verkeersgebeuren	2		
Verkeersinformatie	1		
Verkeersinrichting	1	1	
Verticale signalisatie	3	1	1
Wegenwerken	16	2	1
Winterdienst	1		

<b>Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten</b>			
<b>Oorzaak</b>	<b>Opgelost</b>	<b>Deels opgelost</b>	<b>In behandeling</b>
Afvoerstelsel	6		1
Andere	2		
Bepantingen	4		
Bereikbaarheid	5		
Communicatie	5		1
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1		1
Facturen			1
Fietspaden	4		
Gevaarlijke punten	1		1
Grondbeleid	1		
Horizontale signalisatie	2		
Kruispunten	3		
Kunstwerken	10		
Milieubeheer	16		
Netheid	4		
Openbare verlichting	9		
Parkeren	2		
Politie&Wegen inspectietaken	1		
Toestand van de wegen	13	1	
Vangrails	1		
Vergunningen en Adviezen	4		
Verkeersbeheer			1
Verkeersgebeuren	2		
Verkeersinformatie	1		
Verkeersinrichting	2		
Verticale signalisatie	4		
Wegenwerken	18		
Winterdienst	1		

<b>Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm</b>		
<b>Oorzaak</b>	<b>Ombudsnormen</b>	<b>Aantal</b>
Afvoerstelsel	Te lange behandeltermijn	2
	Onheuse bejegening	1
	Andere	4
Andere	Andere	2
Beplantingen	Onheuse bejegening	1
	Andere	3
Bereikbaarheid	Te lange behandeltermijn	2
	Andere	3
Communicatie	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onheuse bejegening	2
	Andere	1
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	Niet-correcte beslissing	1
	Andere	1
Facturen	Te lange behandeltermijn	1
Fietspaden	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	3
Gevaarlijke punten	Andere	2
Grondbeleid	Te lange behandeltermijn	1
Horizontale signalisatie	Andere	2
Kruispunten	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	2
Kunstwerken	Andere	10
Milieubeheer	Te lange behandeltermijn	5
	Onheuse bejegening	2
	Andere	9
Netheid	Te lange behandeltermijn	2
	Andere	2
Openbare verlichting	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	6
Parkeren	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	1
Politie&Wegen inspectietaken	Onheuse bejegening	1

Toestand van de wegen	Te lange behandeltermijn	5
	Andere	9
Vangrails	Te lange behandeltermijn	1
Vergunningen en Adviezen	Niet-correcte beslissing	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	2
Verkeersbeheer	Andere	1
Verkeersgebeuren	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	1
Verkeersinformatie	Andere	1
Verkeersinrichting	Andere	2
Verticale signalisatie	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	2
Wegenwerken	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onheuse bejegening	1
	Andere	9
Winterdienst	Andere	1

<b>Statistische cijfers van de klachten: 2006, 2007, 2008, 2009,2010 en 2011</b>
--

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Totaal aantal klachten	Totaal	129	184	241	230	147	141

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de verdeling van de **vereenvoudigde** ombudsnormen,

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	77	102	187	137	101	102
	Deels gegrond	31	46	34	18	18	27
	Ongegrond	21	36	20	75	28	12
	Nog niet afgehandeld						

Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	114	156	229	224	129	138
	Onontvankelijk	15	28	12	6	18	3

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	101	142	219	153	119	122
	Deels opgelost	7	6	2	2	0	1
	Onopgelost						6

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	4	3	8	12	3	3
	Te lange behandeltermijn	30	37	35	52	28	29
	Ontoereikende informatieverstrekking	5	11	10	11	13	10
	Onvoldoende bereikbaarheid	2	2	2	3	2	
	Onheuse bejegening	5	2	11	10	8	8
	Andere	62	82	154	67	65	79

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	Brief	82	141	90	130	53	32
	Mail	30	29	146	90	89	107
	Telefoon	13	9	3	8	5	1
	Fax	4	4	1	2		
	Bezoek/mondeling		1	1			1



Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	42	52	141	142	37	45
	Via kabinet	2				2	3
	Via Vlaamse Ombudsdienst	49	79	59	47	78	79
	Via georganiseerd middenveld	24	39	34	28	21	7
	Andere kanalen	12	14	7	13	9	7

Statistische gegevens over **de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum** van de klacht en de **verzendingsdatum** van de ontvangstmelding

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	12.44	9.23	5.55	10.8	15.9	9.09
	Mediaan	2	4	4	2	3	1
	0-10 dagen	104	151	215	174	127	128
	> 10 dagen	20	32	24	55	19	12

Statistische gegevens over **de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum** en de **mededelingsdatum** van de beslissing

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	41.61	48.35	49.11	43.12	40.36	25.62
	Mediaan	22	27	51	21	19	17
	0-20 dagen	57	77	56	110	74	74
	21-45 dagen	41	51	53	73	33	46
	46-90 dagen	20	34	113	24	26	12
	>90 dagen	11	22	19	23	14	7

### 3. Klachtenbeeld 2011

#### Evaluatie en vaststelling klachten behandeld in 2011.

In 2011 werden binnen AWV **141 klachten en 8.595 meldingen** geregistreerd en behandeld.

#### Overzicht klachten per afdeling:

Wegen en Verkeer Antwerpen:	38 klachten
Wegen en Verkeer Limburg :	11 klachten
Wegen en Verkeer West-Vlaanderen:	17 klachten
Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen:	25 klachten
Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant:	23 klachten
Elektriciteit en Mechanica (EMT):	20 klachten
Expertise Verkeer en Telematica (EVT):	6 klachten
Afdeling Wegenbouwkunde ( WK ):	1 klacht

We stellen vast dat in 2011 **141 klachten** behandeld werden tegenover 147 in 2010, wat een daling (6) is t.o.v. vorig jaar.

Bij sommige klachten (6) werd nog geen resultaat aangeduid. Enerzijds kan dit betekenen dat deze op het einde van het jaar werden ontvangen of nog in onderzoek zijn.

Vaststelling: Als men de vergelijking doortrekt tussen 2010 en 2011 werden er in 2011 6 klachten minder geregistreerd.

Wel is er een stijging van het aantal geregistreerde **(meldingen) 8.595** in 2011 tegenover 6718 in 2010.

#### Drager van de klacht

De belangrijkste drager is de mail (107 in 2011 en 89 in 2010) gevolgd door de brief (32 in 2011 en 53 in 2010) en de telefoon (1 in 2011 en 5 in 2010).

Vaststelling: De brief scoort ja na jaar lager, maar ook de telefoon als drager neemt af. Mondelinge klachten worden niet veel ingediend (1 in 2007, 0 in 2008, 0 in 2009 en 2010 en 1 in 2011).

#### Kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Opmerkelijk is dat de meeste klachten dit jaar (79) via de Vlaamse Ombudsdienst de afdelingen bereikten, en (45) kwamen rechtstreeks van de burger.

Vaststelling: Het valt op dat de burger dit jaar, eerder contact opnam met de Vlaamse Ombudsdienst i.p.v. rechtstreeks met de afdelingen. Het waren meestal eerstelijnsklachten die de afdelingen nog niet hadden bereikt en die in eerste instantie moesten onderzocht worden door de verantwoordelijke afdelingen zelf.

#### Ontvangstmelding

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is met 6,81 dagen gedaald t.o.v. 2010 (9,09 dagen in 2010 t.o.v. 15,9 dagen in 2010). De mediaan komt daarmee op het laagste niveau nl. 1.

#### Mededeling van de beslissing

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2011 op 25,62 dagen en voor 2010 op 40,36.

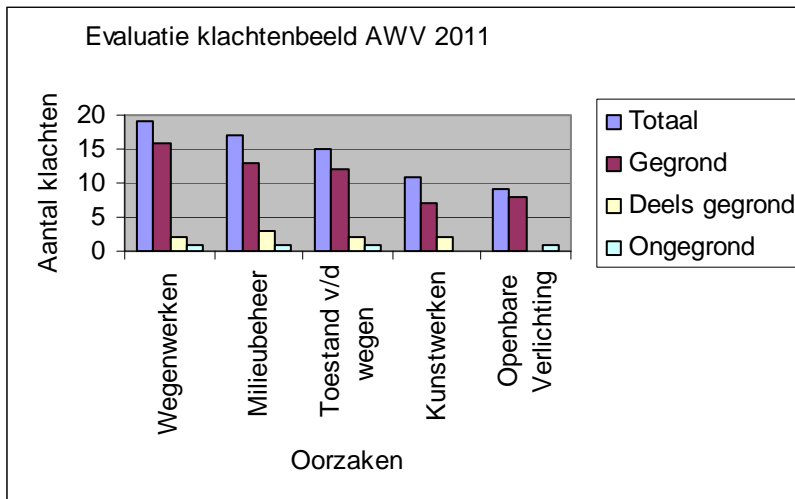
Vaststelling: Een daling van 14,74 dagen t.o.v. 2010 maar ook een daling t.o.v. 2009 (40,36 dagen) en t.o.v. 2008 (49,11dagen). De dalende trend zet zich dus verder door.

### Termijn

Van de 141 klachten werd van 120 klachten een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45. Voor 19 werd die termijn overschreden. Van de overige 4 klachten is de afhandeling ondertussen gebeurd maar werd de mededeling niet geregistreerd of zijn deze klachten nog in onderzoek en de beslissing hier evenmin van werd medegedeeld en geregistreerd.

### Evaluatie klachtenbeeld 2011: top 5

Oorzaak	Totaal	gegrond	deels gegrond	ongegrond
Wegenwerken	19	16	2	1
Milieubeheer	17	13	3	1
Toestand v/d wegen	15	12	2	1
Kunstwerken	11	7	2	0
Openbare Verlichting	9	8	0	1
Totaal	71	56	9	4



### Inhoudelijke categorie/oorzaak

#### Toestand van de Wegen

Per inhoudelijke categorie van de klachten/meldingen is het aantal klachten en meldingen over de toestand van de wegen nog steeds te groot, al zijn de klachten gedaald van 15 klachten in 2011 tegenover 39 in 2010.

De stijging betreft vooral de meldingen: 2.209 meldingen in 2011 tegenover 1.799 in 2010. Het totaal aantal klachten en meldingen in 2011 bedraagt samen **2.224**, tegenover 1.838 in 2010. Stijging van 386 dossiers.

Het Vlaamse wegennet heeft de afgelopen winters veel winterschade opgelopen. Ondanks de inhaaloperatie voor het onderhoud van de wegen, zijn het aantal klachten en meldingen i.v.m. de Toestand van het Wegdek nog steeds hoog met dus een stijging van 386 meldingen t.o.v. 2010.

Het aantal schadeclaims van weggebruikers ligt in 2011 ook hoger t.o.v. 2010. Om schade aan voertuigen te voorkomen werden op verschillende plaatsen noodherstellingen uitgevoerd. Hiervoor schreef AWV voor de winter 2010-2011 een

opdracht uit om tijdens de winter tijdelijke herstellingen uit te voeren met warm asfalt in plaats van koud asfalt. Deze winter zijn er ook voor het eerst asfaltcentrales open voor het herstel van de wegen.

De extra inspanningen om de onderhoudsachterstand op de autosnelwegen weg te werken, worden ook in 2012 voortgezet, en tegen 2015 werkt AWV (einde van de beheersovereenkomst) de achterstand weg betreffende het structureel onderhoud op autosnelwegen. AWV opteert ervoor om grotere trajecten aan te pakken. Zo wordt de hinder voor de weggebruiker beperkt.

### **2337 schadeclaims in 2011**(stand op 25 januari 2012).

De afdeling Juridische Dienstverlening (AJD) van het Vlaamse departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in 2011 2337 schadeclaims van weggebruikers. (hoofdzakelijk automobilisten, maar ook (brom-)fietsers, motorrijders en voetgangers) met betrekking tot de toestand van de weg.

In 94% van deze dossiers nam de AJD al een standpunt in, de overige worden verder onderzocht. De beoordeling door de AJD resulteerde in 913 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (42%), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (58%).

De totale schadeclaim bedraagt actueel 2.325.849,56 EUR of gemiddeld 995,22 EUR. Enkele ernstige ongevallen (waarvan 1 zelfs met dodelijke afloop), verklaren het hoge gemiddelde in vergelijking met voorgaande jaren.

De sterke toename van het aantal schadeclaims valt te verklaren door de impact van de extreme winter 2010/2011 op de toestand van de verkeersinfrastructuur. Terwijl het aantal schadeclaims i.v.m. putten in de weg doorgaans ongeveer 35% van het totaal bedraagt, bedroeg dit aandeel in 2011 niet minder dan 73% (1714 dossiers). Ook het aantal klachten n.a.v. steenslag (167 dossiers of 7%) en ijsel/sneeuw (43 dossiers of 2%) is sterk gestegen, wat uiteraard gerelateerd is aan de uitzonderlijke winter.

### **Fietspaden**

Totaal aantal meldingen via het Meldpunt Fietspaden: **1040 + 321** via andere kanalen = **1.361 in 2011**, tegenover **906 in 2010**.

### **Wegenwerken en Milieubeer (geluid- , trillingshinder)**

Klachten over wegwerkzaamheden zijn dit jaar toegenomen: 19 ( waarvan 16 gegrond, 2 deels- en 1 ongegrond) in 2011 tegenover 11 in 2010, gevolgd door klachten i.v.m. Milieubeheer (17 waarvan 13 gegronde, 3 deels- en 1 ongegrond) in 2011 tegenover ( 6) in 2010.

Totaal aantal meldingen i.v.m. wegenwerken: **438 in 2011, 227 in 2010**

Door de extra inspanningen die geleverd werden om de onderhoudsachterstand op de autosnelwegen weg te werken was er een stijging van het aantal meldingen over wegenwerken, maar hiermee gepaard gaande ook een stijging van het aantal klachten over verkeer- en lawaaihinder als gevolg.

Totaal aantal meldingen i.v.m. geluid- en trillingshinder: **253 in 2011, 229 in 2010**.

### **Minder hinder maatregelen**

De laatste jaren zijn heel wat maatregelen genomen om de hinder bij wegwerkzaamheden te beperken en zo het draagvlak voor werken te vergroten. 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](http://www.wegenwerken.be) kan iedereen de nodige informatie bekomen over de geplande wegenwerken.

In het kader van het minderhinderprotocol communiceert AWW vooraf over geplande werken en de protocolpartners hebben de mogelijkheid om suggesties en verbetervoorstellen te doen voor de timing en de organisatie van de werken.

Dit was het geval voor o.a. :

- structureel onderhoud op de E17 en op de E34
- de werken aan het viaduct te Vilvoorde. Mede door de intensieve informatiecampaagnes rond die werven bleef de hinder al bij al beperkt.

Voor Vilvoorde en voor de werken aan de verkeerswisselaar in Lummen heeft het Agentschap Wegen en Verkeer een signalisatiesimulator gebruikt om vooraf in te schatten of de signalisatie duidelijk genoeg was. Op basis daarvan werden de signalisatieplannen aangepast. Tijdens de werken aan het viaduct van Vilvoorde zijn verschillende werven in de ruime omgeving niet voortgezet of opgestart en werden uitgebreid aangekondigd via radiospots, maar ook via de website, elektronische nieuwsbrieven en sms. Er waren ook aankondigingen op VMS-borden boven de snelweg in Vlaanderen, Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bij kleine onderhoudswerken moet worden gewerkt op tijdstippen waarop de verkeersdruk minimaal is. Voor sommige drukke wegvakken komt dat erop neer dat alleen 's nachts mag worden gewerkt. De 'tijdsvensters' omvatten de uren waarbinnen gewerkt mag worden op diverse wegvakken. Wegens de gewijzigde verkeersdruk bleek het nodig om die tijdsvensters aan te passen. Het agentschap heeft de regeling via een dienstorder opgelegd aan de onderhoudsaannemers.

Dankzij een nieuwe informaticatool kan AWW omleidingen en faseringen van werken publiceren op de website van het Coördinatiepunt Wegenwerken

### **1.b. Cijfergegevens van de Eerstelijnsklachten ( Meldingen)**

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, enz.), hindernissen op de weg (glasresten, zwerfvuil, enz.) en problemen met signalisatie (verkeersborden, wegmarkeringen, verkeerslichten, ...) of potentieel gevaarlijke verkeerssituaties die een dringende tussenkomst vereisen, knelpunten op fietspaden, enz. gemeld worden via verschillende kanalen aan de afdelingen van AWW.

#### **Totaal geregistreerde meldingen**

Al de geregistreerde eerstelijnsklachten(meldingen) zijn vervat in onderstaande tabellen dat een totaal overzicht geeft van **8.595 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.

## Inhoud van de meldingen volgens inhoudelijke categorie – 2011

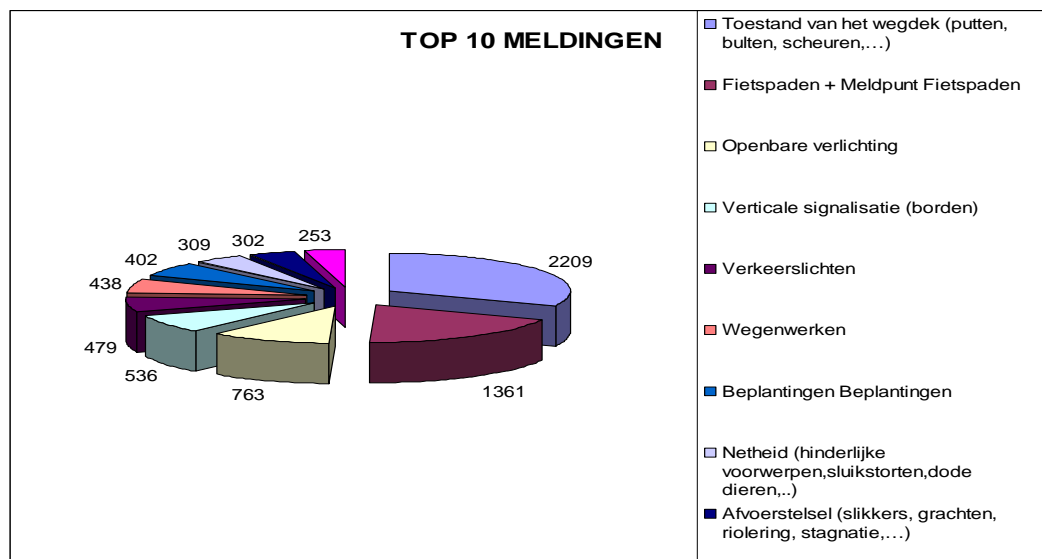
Aard/Oorzaak /Knelpunt	WA	WL	WVB	WOV	WWV	EMT	EVT	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	41	120	85	0	56	0	0	302
Andere	48	13	37	24	66	5	0	193
Bepantingen	58	98	83	77	86	0	0	402
Bereikbaarheid	1	0	4	0	6	0	0	11
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0	5	0	5
Communicatie	32	61	3	0	9	0	0	105
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	6	3	1	0	19	0	0	29
Convenanten	0	2	0	0	0	0	0	2
Dynamische borden	0	0	0	2	0	5	0	7
Facturen	0	0	0	0	19	2	0	21
<b>Fietspaden</b>	<b>54</b>	<b>81</b>	<b>44</b>	<b>96</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>321</b>
Flitspalen	0	0	0	0	0	8	0	8
Gevaarlijke punten	20	31	0	27	7	0	0	85
Grondbeleid	2	11	1	0	15	0	0	29
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	63	54	32	20	29	0	0	198
Intern	0	0	0	0	0	2	0	2
Investeringsprogramma	3	0	0	0	0	0	0	3
Inwendig verlichte borden	0	0	7	3	7	1	1	19
Kunstwerken	24	9	14	22	10	64	0	143
Leidingen	0	0	0	0	0	7	0	7
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,...)	32	60	26	95	40	0	0	253
Netheid (hinderlijke voorwerpen, sluikestorten, dode dieren,...)	33	57	112	25	82	0	0	309
Nevenbedrijven	0	3	0	2	2	0	0	7
Onbemande camera's	7	0	0	0	2	0	0	9
Onderhoudsprogramma	0	2	0	0	7	0	0	9
Openbare verlichting	115	125	217	124	178	0	4	763
Organisatie	1	2	0	0	0	0	0	3
Overgang (niveauverschil, boordstenen,...)	0	0	1	0	6	0	0	7
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	20	7	33	19	12	0	0	91
Parkeren	6	14	10	45	15	0	0	90
Schade	0	0	0	0	60	1	0	61
Synergie	0	0	0	0	0	0	0	0
Telematica	0	0	0	1	1	8	0	10
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	686	308	426	490	299	0	0	2209
Trajectcontrole	0	0	0	0	0	0	0	0
Vergunningen en adviezen	0	4	0	0	51	0	0	55
Verkeersbeheer	4	2	0	3	8	0	0	17

Verkeersgebeuren (snelheid,...)	17	11	16	54	23	0	0	121
Verkeersinformatie	2	1	0	0	6	0	0	9
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	23	9	4	7	18	0	0	61
Verkeerslichten	172	1	125	114	60	0	7	479
Verkeerstellingen	0	0	0	0	0	0	3	3
Verticale signalisatie (borden)	127	136	89	83	96	3	2	536
Voetpaden	0	0	0	0	0	0	0	0
Wegbebakening (vangrails,...)	9	15	1	19	23	0	0	67
Wegenwerken	138	7	29	180	84	0	0	438
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0	1	0	1
VHS	0	0	0	0	0	8	0	8
Tunnels	0	0	0	0	0	16	0	16
Winterdienst (gladheid)	2	21	5	0	3	0	0	31
<b>SUBTOTALEN</b>	<b>1746</b>	<b>1268</b>	<b>1405</b>	<b>1532</b>	<b>1451</b>	<b>136</b>	<b>17</b>	<b>7555</b>
<b>Meldpunt Fietspaden</b>	<b>475</b>	<b>85</b>	<b>173</b>	<b>157</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1040</b>
<b>ALGEMEEN TOTAAL</b>								<b>8595</b>

<b>Meldpunt Fietspaden</b>								
<b>Aard/Oorzaak /Knelpunt</b>	<b>WA</b>	<b>WL</b>	<b>WVB</b>	<b>WOV</b>	<b>WWV</b>	<b>EMT</b>	<b>EVT</b>	<b>Totaal</b>
Afvoerstelsel	14	0	7	4	9	0	0	34
Andere	46	5	0	0	3	0	0	54
Beplantingen	26	0	18	4	11	0	0	59
Fietsersbrug/fietserstunnel	0	0	0	1	0	0	0	1
Hinderpunten (voorwerpen,...)	13	1	10	10	6	0	0	40
Inrichting (ontbreken fietspad, indeling, materiaalkeuze,)	12	2	9	8	2	0	0	33
Milieubeheer	0	0	0	0	0	0	0	0
Netheid	36	25	19	26	34	0	0	140
Openbare verlichting (punctuele verlichting, werking)	32	6	9	4	14	0	0	65
Overgang ( niveauverschil , boordstenen, ...)	8	5	1	4	10	0	0	28
Oversteekplaatsen (zwakke weggebruiker)	3	0	4	1	3	0	0	11
Parkeren	0	0	2	0	1	0	0	3
Signalisatie (horizontale en verticale)	30	9	13	12	11	0	0	75
Toebehoren (verkeerslichten,..)	29	0	8	11	6	0	0	54
Toestand fietspad (gaten, scheuren, verzakkingen,..)	224	30	56	59	40	0	0	409
Wegenwerken (opmerkingen na uitvoering)	0	1	15	11	0	0	0	27
Winterdienst	2	1	2	2	0	0	0	7
<b>Subtotaal</b>	<b>475</b>	<b>85</b>	<b>173</b>	<b>157</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1040</b>

## TOP 10 VAN DE MEEST VOORKOMENDE MELDINGEN

Aard/Oorzaak /Knelpunt	Aantal	%
<b>Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)</b>	<b>2209</b>	<b>25,7</b>
Fietspaden + Meldpunt Fietspaden	1361	15,83
<b>Openbare verlichting</b>	<b>763</b>	<b>8,88</b>
Verticale signalisatie (borden)	536	6,24
<b>Verkeerslichten</b>	<b>479</b>	<b>5,57</b>
Wegenwerken	438	5,10
<b>Bepantingen</b>	<b>402</b>	<b>4,68</b>
Netheid (hinderlijke voorwerpen,sluikstorten,dode dieren,...)	309	3,60
<b>Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)</b>	<b>302</b>	<b>3,51</b>
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	253	2,94





## Meldpunt Wegen [www.meldpuntwegen.be](http://www.meldpuntwegen.be).

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. Sinds de opstart op 14/5/2009 tot (24/1/2012) werden 9.915 meldingen geregistreerd.

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.

## Statistieken over de meldingen 2011 via het Meldpunt Wegen

### Statistieken alle wegen (Gewest en Gemeentewegen)

Gedurende het jaar 2011 werden in totaal 4.609 meldingen ontvangen voor alle wegen samen (Gewest en Gemeentewegen) waarvan 73.4% beantwoord.

Als we de resultaten vergelijken met 2010 zien we dat het totaal aantal meldingen gestegen is met een factor 1,52 (3.024 meldingen in 2010) wat erg veel is.

Mogelijke oorzaken zijn: het meer ingeburgerd geraken van de Meldpunt Wegen, meer doorverwijzingen op webpagina's, opname in infobladen en nieuwsbrieven, de verhoogde persaandacht (winter 2010-2011, maand april) maar ook extra beschadigingen gedurende de winterperiode.

### Statistieken gewestwegen

2.851 meldingen werden ontvangen over gewestwegen. Dit is een stijging met een factor 1,44 tegenover het jaar 2010 (1.984 meldingen). Deze factor ligt aanzienlijk lager dan deze voor alle wegen samen wat wil zeggen dat relatief minder meldingen over gewestwegen werden ontvangen, mogelijk omdat deze er beter op geworden zijn. 89.4% van deze meldingen werden beantwoord.

Aantal meldingen per provincie:

- Antwerpen: 1033 meldingen (36.2%)
- Vlaams-Brabant: 533 meldingen (18.7%)
- West-Vlaanderen: 356 meldingen (12.5%)
- Oost-Vlaanderen: 670 meldingen (23.5%)
- Limburg: 259 meldingen (9.1%)

In vergelijking met 2010 zijn er dit jaar relatief meer meldingen voor de provincie Antwerpen (+1,2%) tegenover een relatieve vermindering voor Vlaams-Brabant (-1,7%).

### Onderwerp van meldingen

Weg :	1927 meldingen (67.6%)
Voetpad :	73 meldingen (2.6%)
Carpoolparkings :	4 meldingen (0.1%)
Kunstwerken :	59 meldingen (2.1%)
Nevenbedrijven :	7 meldingen (0.2%)
Wegenwerken :	189 meldingen (6.6%)
Leefbaarheid :	88 meldingen (3.1%)
Toegankelijkheid :	50 meldingen (1.8%)
Diverse :	447 meldingen (15.7%)

Opvallend is de vergelijking met de resultaten van 2010 waar we een daling zien van 1,5% voor het percentage meldingen dat in de rubriek specifiek 'weg' vermeldt. Het

percentage van meldingen dat specifiek 'kunstwerken' en 'wegenwerken' vermeldt stijgt tegenover 2010 met respectievelijk 0,8% en 1,2%.

#### **Meldingen m.b.t. rubriek "weg - wegdek in detail"**

Ook opvallend is de analyse van de meldingen over de rubriek "weg in detail". Het percentage van de meldingen over de toestand van de weg dat specifiek 'wegdek' vermeldt is dit jaar met maar liefst 3,4% gedaald in vergelijking met 2010. Ook dit kan wijzen op een verbeterde toestand van het wegdek van de gewestwegen (wat niet wegneemt dat het absolute aantal meldingen stijgt van 871 naar **1.159**).

#### **Totaal aantal meldingen per maand 2011 - gewestwegen**

Net als vorig jaar is het verschil tussen zomer en winter opvallend

januari 2011 :	379
februari 2011 :	243
maart 2011 :	217
april 2011 :	406
mei 2011 :	179
juni 2011 :	198
juli 2011 :	145
augustus 2011 :	226
september 2011 :	216
oktober 2011 :	196
november 2011 :	208
december 2011 :	238
Totaal aantal meldingen :	<b>2851</b>

Verder spelen mediacampagnes een grote rol. Zo was er een mediacampagne in de winter van 2010-2011 die ervoor zorgt dat het aantal meldingen extra hoog ligt voor de maand januari (379) en april (406).

Ook op 10 april was er een grote mediacampagne met een hoge meldingenpiek. De oorzaak van de bescheiden piek voor de maand augustus (226) kan niet meteen achterhaald worden.

## Klachtenbeeld per afdeling in 2011

### Wegen en Verkeer Antwerpen

#### Klachten

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	38
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	36
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Geen Vlaamse overheid	1
	Kennelijk ongegrond	1
Verdeling van de klachten volgens de drager	Brief	10
	Mail	28
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de burger	5
	Via Vlaamse ombudsdienst	33
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0.89
	Mediaan	0
	0-10 dagen	38
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	18.92
	Mediaan	11
	0-20 dagen	21
	21-45 dagen	14
	46-90 dagen	3
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	26
	Deels gegrond	10
	Ongegrond	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	33
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	33

#### Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten

Oorzaak	Aantal	
	Afvoerstelsel	5
	Andere	1
	Beplantingen	3
	Bereikbaarheid	3
	Communicatie	1
	Fietspaden	1
	Gevaarlijke punten	1
	Horizontale signalisatie	1

Kruispunten	1
Milieubeheer	4
Openbare verlichting	3
Parkeren	1
Toestand van de wegen	4
Vergunningen en adviezen	3
Verkeersbeheer	1
Verkeersgebeuren	1
Verkeersinformatie	1
Verkeersinrichting	1
Verticale signalisatie	2

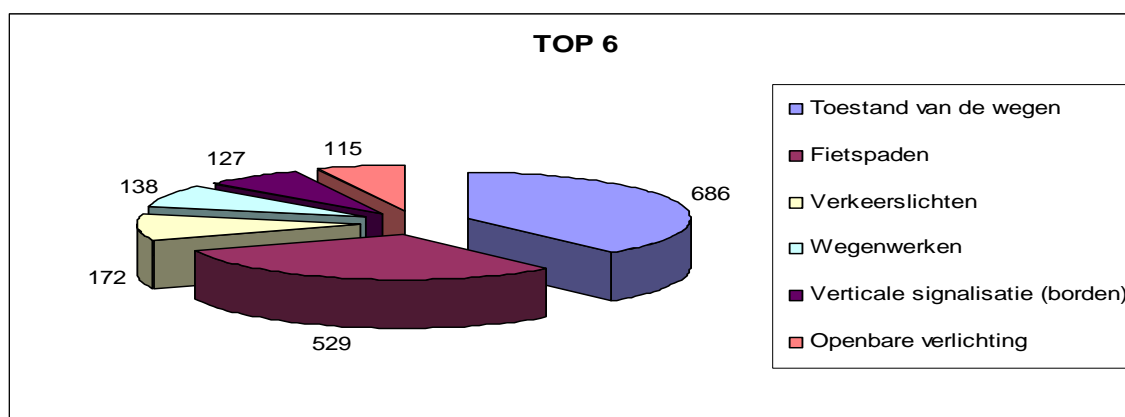
## Meldingen

Aard/Oorzaak /Knelpunt	Vlaamse Wegentelefoon & Algemene Telefonie	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	3	6	3	29	41
Andere	0	13	1	34	48
Bepantingen	1	34	3	20	58
Bereikbaarheid	0	1	0	0	1
Communicatie	0	27	0	5	32
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	0	6	0	0	6
Convenanten	0	0	0	0	0
Facturen	0	0	0	0	0
Fietspaden	2	43	1	8	54
Gevaarlijke punten	0	13	1	6	20
Grondbeleid	0	2	0	0	2
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	1	24	0	38	63
Investeringsprogramma	0	0	3	0	3
Kunstwerken	0	10	1	13	24
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,...)	0	26	3	3	32
Netheid (hinderlijke voorwerpen,sluikstorten,dode dieren,...)	0	8	0	25	33
Nevenbedrijven	0	0	0	0	0
Onbemande camera's	0	3	1	3	7
Onderhoudsprogramma	0	0	0	0	0
Openbare verlichting	0	6	1	108	115
Organisatie	0	1	0	0	1
Overgang (niveauverschil,boordstenen,...)	0	0	0	0	0
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	14	0	6	20
Parkeren	0	4	1	1	6
Toestand van de wegen	17	204	6	459	686
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0
Verkeersbeheer	0	1	0	3	4
Verkeersgebeuren (snelheid,...)	0	13	0	4	17

Verkeersinformatie	0	0	0	2	2
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	0	17	0	6	23
Verkeerslichten	0	68	0	104	172
Verticale signalisatie (borden)	1	41	1	84	127
Wegbebakening (vangrails,...)	0	3	0	6	9
Wegenwerken	3	58	1	76	138
Winterdienst (gladheid)	0	2	0	0	2
Flitspalen	0	0	0	0	0
Schade	0	0	0	0	0
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	0	0	0	0	0
Synergie	0	0	0	0	0
Dynamische borden	0	0	0	0	0
Andere (diverse)	0	0	0	0	0
Inwendig verlichte borden	0	0	0	0	0
Telematica	0	0	0	0	0
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0
Trajectcontrole	0	0	0	0	0
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0
<b>SUBTOTALEN</b>	<b>28</b>	<b>648</b>	<b>27</b>	<b>1043</b>	<b>1746</b>
				Meldpunt fietspaden	<b>475</b>
				<b>Totaal meldingen 2011</b>	<b>2221</b>

### Top 6

Aard/Oorzaak	TOTAAL
Toestand van de wegen	686
Fietspaden	529
Verkeerslichten	172
Wegenwerken	138
Verticale signalisatie (borden)	127
Openbare verlichting	115



### Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Voor dit registratiejaar, kan op basis van de bestaande gegevensbestanden opgemaakt worden dat veel klachten gebeurden onder e-mailvorm. 5 van de 38

klachten zijn rechtstreeks binnengekomen van de burger. Het aantal klachten is quasi hetzelfde gebleven als 2010.

Er zijn 26 gegronde klachten, 10 deels gegrond en 2 ongegrond. 34 dossiers zijn opgelost, 1 dossier is deels opgelost de andere dossiers zijn nog in behandeling in afwachting van uitvoering van herstel.

Als ombudsnorm kan gesteld dat het merendeel valt onder de noemer "andere".

23 klachten werden binnen de 22 dagen beantwoord, 13 klagers kregen binnen de 45 dagen een antwoord en 3 dossiers een voorstel van beslissing. Er werden 2.221 meldingen geregistreerd en behandeld.

## **Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar**

### **Klachten**

In vergelijking met 2010 is er geen ruime toename van de geregistreerde klachten t.o.v. 2011. In 2008 waren er 23, 21 klachten in 2009, 37 klachten in 2010 en 38 klachten in 2011.

### **Meldingen**

Bij Wegen en Verkeer Antwerpen is er sinds 2008 een ruime toename in het totaal aantal geregistreerde meldingen, namelijk 659 in 2008, 1175 meldingen in 2009, 1648 meldingen in 2010 en 2221 meldingen in 2011.

Het algemeen totaal geregistreerde meldingen en klachten via verschillende kanalen bedraagt in 2011 = **2.259 registraties** ( 2.221 meldingen + 38 klachten).

Het is duidelijk dat voor Wegen en Verkeer Antwerpen het grootst aantal meldingen en klachten gaat over de staat van het wegdek en de fietspaden.

### **Concrete realisaties en voorstellen**

Herhaalde klachten gingen over:

#### Toestand van de wegen:

Het grootst aantal meldingen ging over de toestand van de wegen (686 meldingen + 4 klachten = 690).

Verschillende van deze projecten werden opgenomen in de planning 2012 voor structureel onderhoud van de wegen.

#### Concreet:

Voldoende middelen voor structureel onderhoud kunnen met andere woorden een oplossing bieden voor het verminderen van het aantal meldingen/klachten.

-23 meldingen gingen over de N180 Noorderlaan te Antwerpen. De N180 is begrepen in het dossier Brabo 2 en een deel van de weg zal overgedragen worden aan de Stad Antwerpen. Vandaar ook dat sommige herstellingswerken niet werden uitgevoerd.

-89 meldingen gingen over de N101 Scheldelaan te Antwerpen. De afdeling beroept zich hier op het feit dat sinds dit jaar Wegen en Verkeer Antwerpen het onderhoud verzorgt, maar de wettelijke overdracht van het Havenbedrijf van Antwerpen naar het Vlaams Gewest nog steeds niet gerealiseerd is.

Concreet: Zodra de overdracht rond is zal het onderhoud van deze weg door WA verder kunnen verzorgd worden.

#### Openbare Verlichting :

115 meldingen en 2 klachten = 117 gaan over openbare verlichting

### Fietspaden

529 meldingen + 1 klacht = 530 gaan over fietspaden

Door problemen met het tijdig vastleggen van de onderhoudsbestekken, werd het repetitief maaien en het vegen op bepaalde locaties niet uitgevoerd.

Concreet: Het tijdig vastleggen van onderhoudsbestekken is noodzakelijk en voldoende middelen op de begroting voorzien om het onderhoud van de fietspaden te verzekeren, kunnen klachten in de toekomst verminderen.

In sommige gevallen is er al gestart met een module 13 (onderhoud fietspaden) langs de gewestwegen die afgesloten wordt met het Gewest en de lokale besturen

## Wegen en Verkeer Limburg

### Klachten

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	11
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	11
	Onontvankelijk	0
Verdeling van de klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	9
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de burger	5
	Via Vlaamse ombudsdienst	6
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	9.27
	Mediaan	9
	0-10 dagen	8
	> 10 dagen	3
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	28.09
	Mediaan	18
	0-20 dagen	6
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	3
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	11
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	11
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Onheuse bejegening	1
	Andere	8

### Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten

Oorzaak	Aantal	
	Communicatie	1
	Horizontale signalisatie	1
	Milieubeheer	2
	Openbare verlichting	2
	Toestand van de wegen	3
	Vergunningen en adviezen	1
	Verkeersinrichting	1



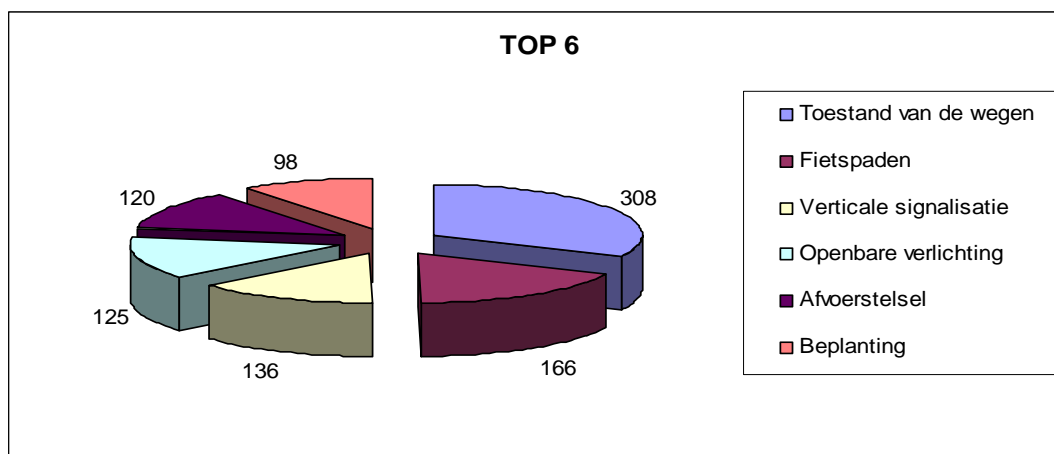
## Meldingen

Aard/Oorzaak/ Knelpunt	Vlaamse Wegentelefoon & Algemene Telefonie	Mail	Brief- wisseling	Meldpunt Wegen	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	31	63	20	6	120
Andere	1	6	0	6	13
Bepantingen	33	50	9	6	98
Bereikbaarheid	0	0	0	0	0
Communicatie	6	38	17	0	61
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	0	2	1	0	3
Convenanten	0	1	1	0	2
Facturen	0	0	0	0	0
<b>Fietspaden</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>81</b>
Gevaarlijke punten	2	20	9	0	31
Grondbeleid	0	8	3	0	11
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	3	21	11	19	54
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0
Kunstwerken	0	7	1	1	9
Milieubeheer (geluids- trillings-visuele hinder,...)	13	30	9	8	60
Netheid (hinderlijke voorwerpen,sluikstorten, dode dieren,...)	10	24	14	9	57
Nevenbedrijven	0	0	3	0	3
Onbemande camera's	0	0	0	0	0
Onderhoudsprogramma	0	2	0	0	2
Openbare verlichting	10	64	5	46	125
Organisatie	0	0	2	0	2
Overgang (niveauverschil,boordste nen,..)	0	0	0	0	0
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	0	5	2	7
Parkeren	2	9	0	3	14
Toestand van de wegen	51	94	43	120	308
Vergunningen en adviezen	0	2	0	2	4
Verkeersbeheer	0	0	0	2	2
Verkeersgebeuren (snelheid,...)	3	1	2	5	11
Verkeersinformatie	0	0	1	0	1
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	2	2	0	5	9
Verkeerslichten	1	0	0	0	1
Verticale signalisatie (borden)	22	71	22	21	136
Wegbebakening (vangrails,...)	0	5	4	6	15
Wegenwerken	1	2	0	4	7
Winterdienst (gladheid)	1	2	17	1	21
Flitspalen	0	0	0	0	0
Schade	0	0	0	0	0

Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	0	0	0	0	0
Synergie	0	0	0	0	0
Dynamische borden	0	0	0	0	0
Andere (diverse)	0	0	0	0	0
Inwendig verlichte borden	0	0	0	0	0
Telematica	0	0	0	0	0
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0
Trajectcontrole	0	0	0	0	0
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0
<b>SUBTOTALEN</b>	<b>211</b>	<b>571</b>	<b>211</b>	<b>275</b>	<b>1268</b>
				Meldpunt fietspaden	<b>85</b>
				<b>Totaal meldingen 2011</b>	<b>1353</b>

### Top 6

Aard/Oorzaak	TOTAAL
Toestand van de wegen	308
<b>Fietspaden</b>	<b>166</b>
Verticale signalisatie	136
Openbare verlichting	125
Afvoerstelsel	120
Beplanting	98



### Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Voor dit registratiejaar, kan op basis van de bestaande gegevensbestanden opgemaakt worden dat het merendeel van de klachten gebeurden per mail of per brief. Totaal aantal klachten: 11 waarvan 11 gegronde klachten. De klachten waren divers van aard en de meeste gingen over de Toestand van de Wegen. Alle dossiers zijn opgelost.

Er waren 1.206 meldingen geregistreerd.

Als ombudsnorm kan gesteld dat het merendeel valt onder de noemer "andere".

## Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

### Klachten

In vergelijking met 2010 is er geen ruime toename van de geregistreeerde klachten t.o.v. 2011. In 2008 waren er 19 klachten, 10 klachten in 2009, 8 klachten in 2010 en 11 in 2011.

### Meldingen

In vergelijking met 2008 is er een ruime toename in het totaal aantal geregistreeerde meldingen, namelijk 505 in 2008, 882 meldingen in 2009, 1.184 meldingen in 2010 en 1.206 meldingen in 2011.

Het algemeen totaal geregistreeerde meldingen en klachten via verschillende kanalen bedraagt in 2011 = **1.217 registraties** (1.206 meldingen + 11 klachten).

Het is duidelijk dat voor Wegen Limburg het grootste aantal meldingen en klachten gaat over de staat van het wegdek (308 meldingen + 3 klachten) en de fietspaden 166 meldingen).

### Concrete realisaties en voorstellen

Herhaalde klachten gingen over:

#### Toestand van de wegen

De meest voorkomende meldingen en klachten gaan over de Toestand van het Wegdek op diverse locaties (308meldingen en 3 klachten)zoals o.a. op de: N75 – Oosterring te Genk,N2 Maastrichterstraat te Bilzen, N73 Kamperbaan te Hechter-Eksel,N76 te Meeuwen-Gruitrode, N702 te Genk, N73 te Kinrooi,...

Veel van deze herstellingen werden uitgevoerd in het bestek Structureel onderhoud of worden opgenomen in de planning 2012

Concreet: Voldoende middelen voor structureel onderhoud kunnen een oplossing bieden voor het verminderen van het aantal meldingen/klachten.

#### Groenonderhoud

Veel klachten/ meldingen hadden betrekking op het ruimen van grachten, zoals op N761 op verschillende locatie te Nieuwerkerken. Deze werden na herhaaldelijke melding, geruimd in eigen beheer door het district.

Concreet: blijkbaar was hier onduidelijkheid over de verantwoordelijkheid om grachten te ruimen. Duidelijke afbakening van verantwoordelijkheid kan hier een oplossing brengen.

#### Netheid (zwerfvuil)

Veel voorkomende klachten/meldingen gingen over zwerfvuil (59 meldingen) o.a. op verschillende locaties te St. Truiden,....

Om concreet als deze klachten in de toekomst te vermijden wil de afdeling de opruimacties handhaven door de netheidbeurten op te voeren en de opruimacties beter te plannen.

#### Fietspaden

Veel voorkomend opmerkingen gingen over netheid op de fietspaden (25 meldingen) (glasscherven/vuil) zoals op de: - N 73 Rode Kruislaan te Bree, N 74 Kempischeweg te Hasselt.

Door allerhande zwerfvuil op het fietspad en het bijgevolg kunnen lekrijden is dit een groot ongemak voor fietsers. Hier werd telkens dringend ingegrepen.

Concreet wordt hier voorgesteld om het onderhoud op de fietspaden te handhaven door in de toekomst de netheidsbeurten op te voeren. Ook moet door de wegentoezichers meer aandacht gegeven worden aan de inspecties van fietspaden.

Veel voorkomende klachten gingen over het ruimen van sneeuw op het fietspad van de N76 te Diepenbeek.

Concreet: ook voor fietspaden geldt het winteractieplan. Om klachten als deze te vermijden moeten voldoende middelen ingezet worden om fietspaden sneeuw en ijsvrij te maken.

#### Verkeerssignalisatie

Veel voorkomend klachten/meldingen gingen over een lus in het wegdek die niet reageert op het overrijden van een motorrijder, waardoor het licht niet op groen springt zoals op de: N 754 op kruispunt met N79 te Borgloon, de N76 op kruispunt met Westerring te Genk. Identieke melding komt op veel andere plaatsen terug.

De sectie EM heeft hier onderzoek naar verricht en het klopt inderdaad dat bepaalde motoren niet genoeg magnetische materialen hebben waardoor de lus hier niet op reageert. Op 2 testsites werd met verschillende technieken getest.

Concreet: De evaluatie is gebeurd en in 2012 worden de andere sites aangepast.

## Wegen en Verkeer West-Vlaanderen

### Klachten

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	17
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	17
	Onontvankelijk	0
Verdeling van de klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	12
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de burger	8
	Via Vlaamse ombudsdienst	8
	Via georganiseerd middenveld	1
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0.82
	Mediaan	1
	0-10 dagen	17
	> 10 dagen	
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	0.94
	Mediaan	1
	0-20 dagen	17
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	> 90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	16
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	16
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Te lange behandeltermijn	13
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onheuse bejegening	1
	Andere	1

### Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten

Oorzaak	Aantal	
	Bereikbaarheid	2
	Facturen	1
	Grondbeleid	1
	Milieubeheer	6
	Openbare verlichting	1
	Parkeren	1
	Politie en Wegeninspectietaken	1
	Vergunningen en adviezen	1
	Verticale signalisatie	1
	Wegeniswerken	2

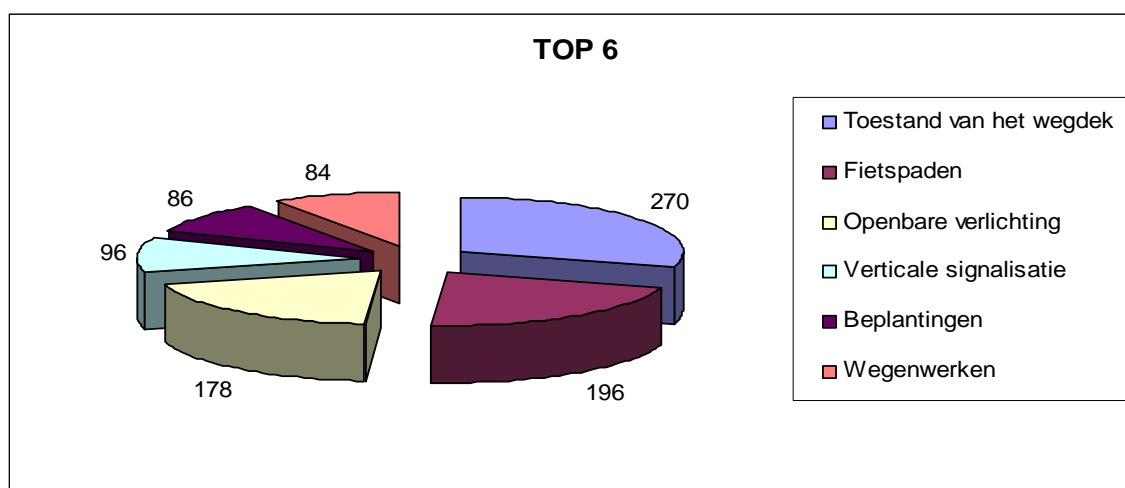
## Meldingen

Aard/Oorzaak /Knelpunt	Vlaamse Wegentelefoon & Algemene Telefonie	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	30	11	0	15	56
Andere	12	12	0	0	24
Bepantingen	72	9	0	5	86
Bereikbaarheid	5	1	0	0	6
Communicatie	8	1	0	0	9
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	9	10	0	0	19
Convenanten	0	0	0	0	0
Facturen	18	1	0	0	19
<b>Fietspaden</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>46</b>
Gevaarlijke punten	6	1	0	0	7
Grondbeleid	15	0	0	0	15
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	9	6	0	14	29
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0
Kunstwerken	6	1	0	3	10
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	7	20	0	13	40
Netheid (hinderlijke voorwerpen,sluikstorten,dode dieren,..)	61	10	0	11	82
Nevenbedrijven	2	0	0	0	2
Onbemande camera's	2	0	0	0	2
Onderhoudsprogramma	7	0	0	0	7
Openbare verlichting	99	1	0	78	178
Organisatie	0	0	0	0	0
Overgang (niveauverschil,boordstenen,..)	0	4	0	2	6
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	3	8	0	1	12
Parkeren	9	0	0	6	15
Toestand van de wegen	27	2	0	0	29
Vergunningen en adviezen	49	2	0	0	51
Verkeersbeheer	1	5	0	2	8
Verkeersgebeuren (snelheid,...)	5	8	0	10	23
Verkeersinformatie	0	5	0	1	6
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,.. )	8	5	0	5	18
Verkeerslichten	34	7	0	19	60
Verticale signalisatie (borden)	23	44	0	29	96
Wegbebakening (vangrails,...)	6	17	0	0	23
Wegenwerken	47	36	0	1	84
Winterdienst (gladheid)	3	0	0	0	3
Flitspalen	0	0	0	0	0
Schade	59	1	0	0	60
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	68	58	0	144	270
Synergie	0	0	0	0	0
Dynamische borden	0	0	0	0	0

Andere (diverse)	40	0	0	2	42
Inwendig verlichte borden	0	0	0	7	7
Telematica	1	0	0	0	1
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0
Trajectcontrole	0	0	0	0	0
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0
<b>SUBTOTALEN</b>	<b>771</b>	<b>310</b>	<b>0</b>	<b>370</b>	<b>1451</b>
				Meldpunt fietspaden	<b>150</b>
				<b>Totaal meldingen 2011</b>	<b>1601</b>

## Top 6

Aard/Oorzaak	TOTAAL
Toestand van het wegdek	270
Fietspaden	196
Openbare verlichting	178
Verticale signalisatie	96
Beplantingen	86
Wegenwerken	84



## Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Voor dit registratiejaar, kan op basis van de bestaande gegevensbestanden opgemaakt worden dat het merendeel van de klachten gebeurden per mail (12) of per brief (5). 8 klachten kwamen rechtstreeks van de burger, 8 via de Vlaamse Ombudsdienst en 1 via georganiseerd middenveld.

Totaal aantal klachten: 17 waarvan 16 gegrond en 1 deels gegrond. De meeste klachten gingen over het Milieubeheer. 1 dossier is nog niet opgelost. Als ombudsnorm kan gesteld dat het merendeel (13) van de (deels) gegronde valt onder de noemer "te lange behandeltermijn" vallen.

Er werden 1.601 meldingen geregistreerd.

## Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

### Klachten

In vergelijking met 2010 is er een afname van de geregistreeerde klachten t.o.v. 2011. In 2008 waren er 21 klachten, 20 klachten in 2009, 15 klachten in 2010 en 17 in 2011

### Meldingen

In vergelijking met 2008 is er een ruime toename in het totaal aantal geregistreeerde meldingen, namelijk 449 in 2008, 658 meldingen in 2009, 910 meldingen in 2010 en 1.601 meldingen in 2011

Het algemeen totaal geregistreeerde meldingen en klachten via verschillende kanalen bedraagt in 2011 = **1.618 registraties** (1.601 meldingen + 17 klachten).

### Concrete realisaties en voorstellen

Herhaalde klachten gingen over:

#### Toestand van de wegen

Het is duidelijk dat in Wegen West-Vlaanderen het grootste aantal meldingen en klachten gaan over de staat van het wegdek (299 meldingen) op diverse locaties in West-Vlaanderen, zoals op de : E 403 Aansluiting A19-E403 van Kortrijk naar Brugge te Wevelgem , op de R8 (opritten te Kortrijk) , op de A17 (oprit ) te Ruddervoorde te Zedelgem , N368 Op brug over de A17 te Zedelgem, E403 komende van Kortrijk afrit E40 richting Oostende te Oostkamp.

Veel van deze herstellingen werden ondertussen uitgevoerd in het bestek Structureel onderhoud of worden opgenomen in de planning 2012

Concreet kan gesteld worden dat voldoende middelen moeten voorzien worden voor een degelijk wegenonderhoud, zowel structureel als periodiek.

#### Fietspaden

Veel voorkomend meldingen gaan over de netheid op het fietspad (34 meldingen)

Concreet: Handhaving van het onderhoud op de fietspaden is noodzakelijk door in de toekomst de netheidsbeurten mogelijks op te voeren en meer middelen te voorzien op de begroting voor onderhoud van de fietspaden.

#### Openbare verlichting

De terugkerende problemen met de wegverlichting (178 geregistreeerde meldingen) hebben hoofdzakelijk te maken met het onvoldoende uitvoeren van het onderhoud door de aannemer. Door interne problemen bij de aannemer, te wijten aan een tekort aan (geschoold) personeel en aan laattijdige leveringen van onderdelen, kon het cyclisch onderhoud van de wegverlichting nauwelijks worden uitgevoerd. Normaal moeten er jaarlijks 3 cycli van preventief onderhoud aan de wegverlichting worden uitgevoerd. Dit jaar was dit slechts 1 cyclus zijn. Wanneer defecte lichtpunten normaliter bij het cyclisch onderhoud worden hersteld (dus om de 4 maanden), gebeurde dit tot een tijdje geleden slechts na vaststelling van het defect door een werfcontroleur van CEI of na een klacht bij het Meldpunt Wegen.

Na herhaaldelijk aandringen en talloze PV's startte de onderhoudsaannemer midden 2011 zijn eerste en enige onderhoudscyclus voor dit jaar op de wegverlichting in West-Vlaanderen.

#### Concrete voorstellen om deze klacht in de toekomst te vermijden

Mogelijkheden tot verbetering liggen vooral in het schrijven van betere bestekken, die op dergelijke situaties anticiperen. In een offerteaanvraag kunnen de nodige criteria worden opgenomen, die toelaten niet enkel op prijs, maar ook op de hoeveelheid en de competenties van het personeel, het beschikbare materieel, de ervaring in sector en andere relevante punten te gunnen.



Openbare verlichting "Fietspaden": 1 melding m.b.t. defecte openbare verlichting onder een brug, met dezelfde oorzaak als wat de verlichting op de gewestwegen betreft. Ook hier dient de aannemer 3 onderhoudscycli per jaar uit te voeren, wat dit jaar niet gebeurde.

### Verkeerslichten

60 meldingen werden hieromtrent geregistreerd.

De terugkerende problemen bij de verkeerslichten betreffen dikwijls het openstellen van een nieuw of heraangelegd kruispunt met lichtenregeling (al dan niet onder externe druk), alvorens de verkeerslichtenregeling al volledig is afgewerkt. Zo moeten er vaak nog lussen worden aangesloten, die voor een goede doorstroming blijven zorgen wanneer bepaalde takken door omstandigheden meer verkeer te verwerken krijgen. Zonder dergelijke lussen kan er geen automatische verlenging van groentijden gebeuren op drukke assen, met filevorming tot gevolg. De verkeersregelaar werkt dan als een starre regeling. Een bijkomend probleem dat zich stelde, was een veranderde instelling van de verkeersregelaars bij levering.

Concreet werd hier actie naar de leverancier toe ondernomen om dit in de toekomst ongedaan te maken. Door deze gewijzigde "begininstelling" reageerde de verkeersregelaar anders wanneer de buslussen nog niet aangesloten waren, waardoor de regelaar steeds de maximumverlenging gaf op die richtingen waar er buslussen voorzien waren (maar nog niet aangesloten), met opnieuw filevorming tot gevolg.

Concreet: Mogelijkheden tot verbetering liggen hier in het openstellen van het kruispunt nadat de verkeerslichtenregeling volledig in dienst gesteld is, inclusief alle randapparatuur voor de detectie van voertuigen, het openbaar vervoer en eventuele andere verkeersgebruikers. Hiertoe werd in West-Vlaanderen door het afdelingshoofd de dienstnota WWV/2011/20 opgesteld.

## Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen

### Klachten

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	25
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	25
	Onontvankelijk	0
Verdeling van de klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	22
	Telefoon	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de burger	9
	Via Vlaamse ombudsdienst	15
	Via georganiseerd middenveld	1
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4.4
	Mediaan	3
	0-10 dagen	23
	> 10 dagen	2
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	23.84
	Mediaan	23
	0-20 dagen	10
	21-45 dagen	13
	46-90 dagen	2
	> 90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	15
	Deels gegrond	10
	Ongegrond	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	25
	Onopgelost	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	5
	Ontoereikende informatieverstrekking	6
	Onheuse bejegening	5

### Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten

Oorzaak	Aantal	
	Afvoerstelsel	1
	Beplantingen	1
	Communicatie	3
	Fietspaden	3
	Milieubeheer	4
	Netheid	2
	Openbare verlichting	1
	Toestand van de wegen	4
	Verkeersgebeuren	1
	Wegeniswerken	5

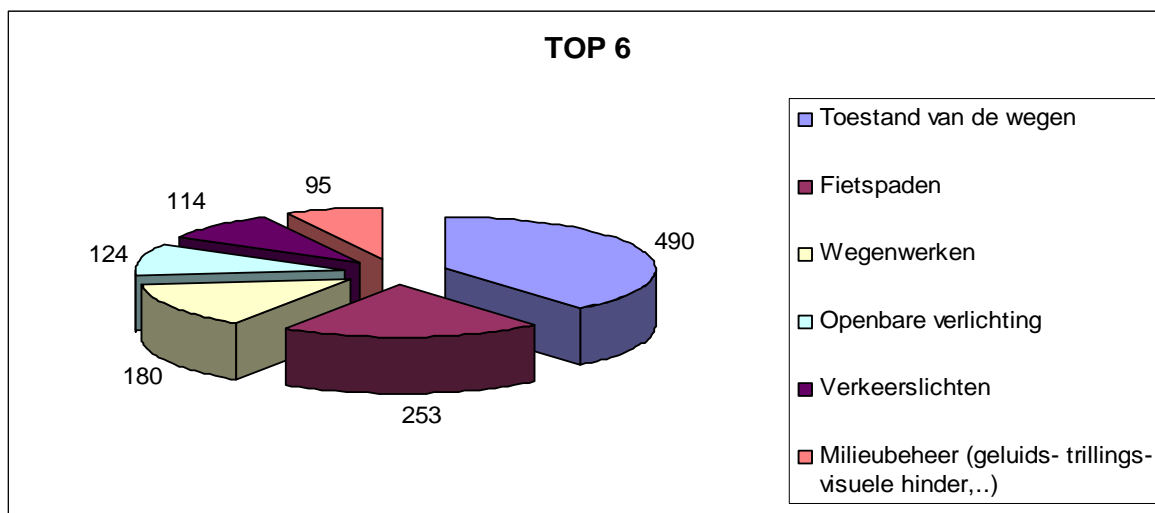
## Meldingen

Aard/Oorzaak /Knelpunt	Vlaamse Wegentelefoon & Algemene Telefonie	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	0	0	0	0	0
Andere	3	13	3	5	24
Beplantingen	16	39	5	17	77
Bereikbaarheid	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
Facturen	0	0	0	0	0
<b>Fietspaden</b>	<b>8</b>	<b>77</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>96</b>
Gevaarlijke punten	6	13	0	8	27
Grondbeleid	0	0	0	0	0
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	0	8	8	4	20
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0
Kunstwerken	0	10	1	11	22
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	12	47	10	26	95
Netheid (hinderlijke voorwerpen,sluikstorten,dode dieren,..)	2	12	0	11	25
Nevenbedrijven	0	0	0	2	2
Onbemande camera's	0	0	0	0	0
Onderhoudsprogramma	0	0	0	0	0
Openbare verlichting	13	50	3	58	124
Organisatie	0	0	0	0	0
Overgang (niveauverschil,boordstenen,...)	0	0	0	0	0
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	12	3	4	19
Parkeren	7	21	10	7	45
Toestand van de wegen	43	127	5	315	490
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0
Verkeersbeheer	0	3	0	0	3
Verkeersgebeuren (snelheid,...)	2	29	6	17	54
Verkeersinformatie	0	0	0	0	0
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,...)	0	0	4	3	7
Verkeerslichten	0	41	4	69	114
Verticale signalisatie (borden)	6	44	4	29	83
Wegbebakening (vangrails,...)	1	16	0	2	19
Wegenwerken	19	118	7	36	180
Winterdienst (gladheid)	0	0	0	0	0
Flitspalen	0	0	0	0	0
Schade	0	0	0	0	0
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	0	0	0	0	0
Synergie	0	0	0	0	0
Dynamische borden	0	0	0	2	2

Andere (diverse)	0	0	0	0	0
Inwendig verlichte borden	0	1	0	2	3
Telematica	0	1	0	0	1
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0
Trajectcontrole	0	0	0	0	0
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0
<b>SUBTOTALEN</b>	<b>138</b>	<b>682</b>	<b>79</b>	<b>633</b>	<b>1532</b>
				Meldpunt fletspaden	<b>157</b>
				<b>Totaal meldingen 2011</b>	<b>1689</b>

### TOP 6

Aard/Oorzaak	TOTAAL
Toestand van de wegen	490
<b>Fietspaden</b>	<b>253</b>
Wegenwerken	180
Openbare verlichting	124
Verkeerslichten	114
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,..)	95



### Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Voor 2011, kan op basis van de bestaande gegevensbestanden opgemaakt worden dat het merendeel van de klachten gebeurden per mail (22) of per brief (2). 9 klachten kwamen rechtstreeks van de burger, 15 via de Vlaamse Ombudsdienst en 1 via georganiseerd middenveld.

Totaal aantal klachten: 25 waarvan 15 gegrond en 10 deels gegrond. De meeste klachten gingen over het Wegenwerken 5. Alle klachten zijn opgelost.

Als ombudsnorm kan gesteld dat het merendeel (6) van de (deels) gegronde valt onder de noemer "ontoereikende informatieverstrekking" vallen.

Er werden 1.689 meldingen geregistreerd.

## Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

### Klachten

In vergelijking met 2010 is er een afname van de geregistreeerde klachten t.o.v. 2011. In 2008 waren er 11 klachten, 20 klachten in 2009, 31 klachten in 2010 en 17 in 2011

### Meldingen

In vergelijking met 2008 to heden is er een ruime toename in het totaal aantal geregistreeerde meldingen, namelijk 689 in 2008, 703 meldingen in 2009, 1.376 meldingen in 2010 en 1.689 meldingen in 2011

Het algemeen totaal geregistreeerde meldingen en klachten via verschillende kanalen bedraagt in 2011 = **1.714 registraties** (1.689 meldingen + 25 klachten)

### Concrete realisaties en voorstellen

Herhaalde klachten gingen over:

#### Toestand van de Wegen

Het aantal klachten over de staat van het wegdek is dan ook met 1/3 gedaald t.o.v. 2010 (12 klachten in 2010 tegenover 4 klachten in 2010). De meldingen echter zijn toegenomen (416 meldingen in 2010 tegenover 490 in 2011).

Er waren o.a. verschillende meldingen op diverse locaties zoals op de: N 49 /E34 in de richting van Antwerpen te Moerbeke (18 meldingen), E40 richting Brussel op het complex te Zwijnaarde (5 meldingen), op de D401 te Gent (3), de B 402 A.Pegoudlaan te Gent (4 meldingen), N446 Heirbaan te Hamme (5),...

#### Wegenwerken en geluidshinder

Het valt op dat in 2011 de klachten over hinder ten gevolge van wegeniswerken toegenomen zijn (2 klachten in 2010 tegenover 5 in 2011 en 180 meldingen in 2011 tegenover 101 in 2010).

Er werd in 2011 gestart met een inhaalbeweging van grote onderhoudswerken op de autosnelwegen en de piek van de klachten situeert zich dan ook in die periodes.

Deze werken gaan onvermijdelijk gepaard met verkeers- en met lawaaihinder omdat er vaak 's nachts doorgewerkt wordt zoals op de:

- E17 in beide richtingen in De Pinte (15 meldingen t.g.v. nachtelijke werken en 5 meldingen lawaaihinder t.g.v. de ribbelstrook ).
- E17 in beide richtingen te Nazareth (3 meldingen door nachtelijke geluidsoverlast en 3 door de ribbelstrook t.h.v. de werken).

Concreet: de achterstand betreffende het structureel onderhoud op autosnelwegen wordt vedergezet. AWV opteert ervoor om grotere trajecten aan te pakken. Zo wordt de hinder voor de weggebruiker beperkt

#### Milieubeheer (Geluidshinder)

De lawaaihinder wordt in het klachtenprogramma geregistreeerd onder milieubeheer, vandaar ook in die rubriek de stijging van 1 naar 4, en de meldingen van 66 in 2010 naar 95 in 2011.

Een van de klachten gaat over:

- de aanleg van de Oostelijke Tangent te Sint-Niklaas: de aanleg van de Oostelijke Tangent te Sint-Niklaas zit volop in ontwerpfasen. De plan-MER (MER staat voor milieueffectenrapport) is bijna afgerond. In dit rapport worden alle mogelijke milieueffecten van de aanleg van de Oostelijke Tangent door deskundigen onderzocht. Eén van deze effecten kan inderdaad een toenemende geluidsoverlast zijn. De discipline geluid maakt dan ook een belangrijk onderdeel uit van dit rapport. Binnen

deze discipline wordt de bijkomende geluidsoverlast van het project onderzocht en worden hiervoor milderende maatregelen voorgesteld, zoals bvb keuze type asfalt, geluidswerende constructies enz. Daarnaast willen we vermelden dat in een voorgaande studie van de impact op het landschap, voorgesteld werd om de aanloop naar de tunnel onder Eigenloo zeer geleidelijk te maken, via een langzame helling naar de tunnel. Hierdoor verdwijnt het verkeer al zeer snel (deels) onder de grond, zodat de geluidsoverlast al beperkt wordt.

- klacht i.v.m. geluidsschermen te Melle: in het verleden werden al geluidsmetingen uitgevoerd in de Kalverhagestraat met gemeten waarden boven de 70 dB(A). Er zijn diverse locaties in Vlaanderen waar hogere waarden opgemeten worden en waar dus prioritair schermen moeten komen. Doch komt de zone zeker in aanmerking voor verder onderzoek. Er zijn tot op heden alleszins nooit concrete plannen geweest voor geluidsschermen te Melle, laat staan over de volledige lengte en in beide richtingen tussen complex Wetteren en Merelbeke. WOV vraagt aan de cel Akoestiek (behorende tot de afdeling Wegenbouwkunde te Evere) om nieuwe geluidsmetingen te Melle langs de E 40 op te nemen in de planning. Na het advies en verslag zal er een overleg georganiseerd worden met de gemeente, die normaliter financieel dient bij te dragen bij dergelijke projecten (hoe hoger de gemeten waarden, hoe minder de gemeente dient bij te dragen). Indien beide instanties het er over eens zijn dat er geluidsschermen dienen te komen langs, kan de studie van het project opgestart worden. De volledige procedure vanaf de voorbereidende onderzoeken (nadien onder meer voorontwerp, architecturale studie, stabiliteitsstudie, ontwerp, bouwaanvraag, aanbestedingsdocumenten, organiseren aanbesteding, procedure gunning) tot de start der werken neemt minstens twee jaar in beslag."

#### Fietspaden (253 meldingen + 3 klachten)

De meldingen i.v.m. fietspaden zijn divers van aard.

De klachten over de fietspaden zijn meestal heel specifiek en gaan vaak over onveilige verkeerssituaties die de burger graag anders ingericht zou zien.

Specifiek:

- klacht i.v.m. vervuild fietspad langsheen de Vlassenbroekbrug te Dendermonde.

Concreet : WOV heeft contract met een onderhoudsaannemer (vegen, wegwerken van lokale schade, groenonderhoud, vernieuwen signalisatie,...) om het wegenpatrimonium in zo'n goed mogelijke staat voor de weggebruiker aan te bieden.

- klachten i.v.m. sneeuw op fietspaden.

Concreet: Er werden aparte contracten afgesloten voor het sneeuwruimen op fietspaden, net om er voor te zorgen dat de fietspaden niet slechts in tweede instantie zouden behandeld worden.

- klacht i.v.m. aanleg van vrijliggende fietspaden langsheen de N450.

Hiervoor zijn diverse onteigeningen noodzakelijk, deze procedure is lopende.

Concreet: Aangezien de aanleg niet onmiddellijk zal kunnen gebeuren, is beslist om op korte termijn thermoplastische markeringen aan te brengen ter handuiding van de bestaande fietspaden. De thermoplastische markering heeft een betere zichtbaarheid en een langer levensduur. Binnen de bebouwde kom zullen dit vlakke markeringen zijn, buiten de bebouwde kom worden geribbelde markeringen voorzien.

## Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant:

### Klachten

Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	23
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	23
	Onontvankelijk	0
Verdeling van de klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	18
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de burger	7
	Via Vlaamse ombudsdienst	16
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	39.05
	Mediaan	3
	0-10 dagen	17
	> 10 dagen	6
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	59.27
	Mediaan	35
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	6
	46-90 dagen	3
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	> 90 dagen	6
	Gegrond	14
	Deels gegrond	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Ongegrond	7
	Opgelost	14
	Onopgelost	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Te lange behandeltermijn	7
	Andere	9

### Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten

Oorzaak	Aantal
Afvoerstelsel	2
Andere	1
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1
Fietspaden	1
Gevaarlijke punten	1
Kruispunten	1
Milieubeheer	1
Netheid	2
Openbare verlichting	1
Personenvervoer	1
Toestand van de wegen	4
Vangrails	1
Verticale signalisatie	2
Wegeniswerken	3
Winterdienst	1

## Meldingen

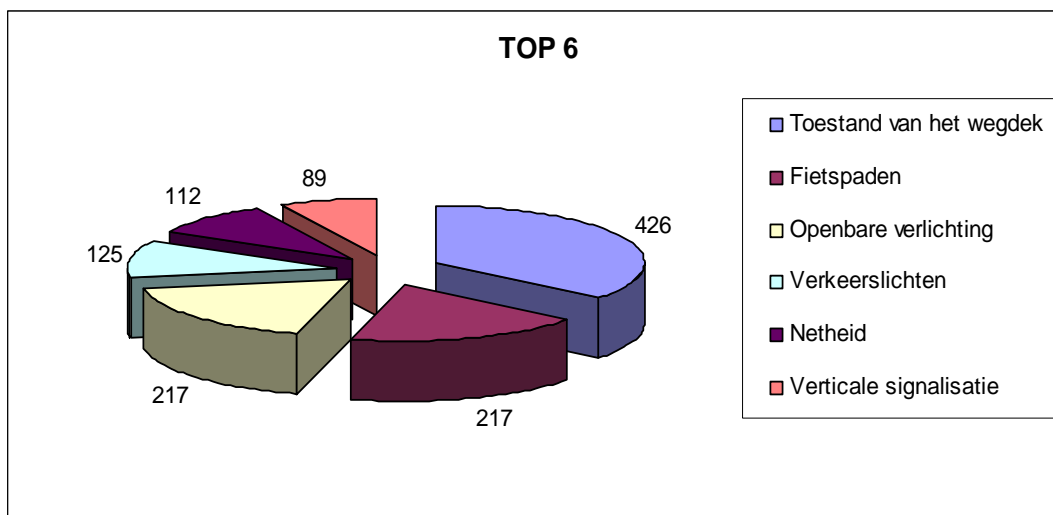
Aard/Oorzaak Knelpunt	Vlaamse Wegentelefoon & Algemene Telefonie	Mail	Brief-wisseling	Meldpunt Wegen	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	16	40	6	23	85
Andere	0	0	0	0	0
Beplantingen	19	48	5	11	83
Bereikbaarheid	0	0	0	4	4
Communicatie	0	2	0	1	3
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1	0	0	0	1
Convenanten	0	0	0	0	0
Facturen	0	0	0	0	0
Fietspaden	4	35	5	0	44
Gevaarlijke punten	0	0	0	0	0
Grondbeleid	0	0	0	1	1
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	3	18	1	10	32
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0
Kunstwerken	1	0	0	13	14
Milieubeheer (geluids-trillings-visuele hinder,..)	1	13	7	5	26
Netheid (hinderlijke voorwerpen, sluikestorten, do de dieren,..)	9	61	19	23	112
Nevenbedrijven	0	0	0	0	0
Onbemande camera's	0	0	0	0	0
Onderhoudsprogramma	0	0	0	0	0
Openbare verlichting	25	109	4	79	217
Organisatie	0	0	0	0	0
Overgang (niveaueverschil, boordstene n,..)	0	1	0	0	1
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	19	5	9	33
Parkeren	2	3	5	0	10
Toestand van de wegen	0	0	0	0	0
Vergunningen en adviezen	0	0	0	0	0
Verkeersbeheer	0	0	0	0	0
Verkeersgebeuren (snelheid,..)	4	0	0	12	16
Verkeersinformatie	0	0	0	0	0
Verkeersinrichting (krspt, rotondes,..)	0	0	0	4	4
Verkeerslichten	7	61	5	52	125
Verticale signalisatie (borden)	15	36	14	24	89
Wegbebakening (vangrails,..)	0	0	0	1	1
Wegenwerken	1	10	0	18	29
Winterdienst (gladheid)	1	3	0	1	5
Flitspalen	0	0	0	0	0
Schade	0	0	0	0	0



Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	66	140	61	159	426
Synergie	0	0	0	0	0
Dynamische borden	0	0	0	0	0
Andere (diverse)	0	0	0	37	37
Inwendig verlichte borden	2	1	0	4	7
Telematica	0	0	0	0	0
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0
Trajectcontrole	0	0	0	0	0
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0
<b>SUBTOTALEN</b>	<b>177</b>	<b>600</b>	<b>137</b>	<b>491</b>	<b>1405</b>
				Meldpunt fletspaden	<b>173</b>
				<b>Totaal meldingen 2011</b>	<b>1578</b>

### Top 6

Aard/Oorzaak	TOTAAL
Toestand van het wegdek	426
<b>Fietspaden</b>	<b>217</b>
Openbare verlichting	217
Verkeerslichten	125
Netheid	112
Verticale signalisatie	89



### Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Voor dit registratiejaar, kan op basis van de bestaande gegevensbestanden opgemaakt worden dat het merendeel van de klachten gebeurden per mail (18) of per brief (5). 7 klachten kwamen rechtstreeks van de burger, 16 via de Vlaamse Ombudsdienst.

Totaal aantal klachten: 23 waarvan 12 gegrond en 2 deels gegrond 7 ongegrond. De meeste klachten gingen over de Toestand van de Wegen ( 4). 21 klachten zijn opgelost en nog 2 in onderzoek  
Als ombudsnorm kan gesteld dat het merendeel (9) van de (deels) gegronde valt onder de noemer “ andere” vallen.

Er werden 1.578 meldingen geregistreerd.

## **Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar**

### **Klachten**

In vergelijking met 2010 is er een afname van de geregistreerde klachten t.o.v. 2011. In 2008 waren er 122 gegronde klachten, 52 gegronde klachten in 2009, 35 in 2010 en 23 in 2011. De gegronde klachten per inhoudelijke categorie zijn zeer divers van aard.

### **Meldingen**

In vergelijking met 2008 tot heden is er een ruime toename in het totaal aantal geregistreerde meldingen, namelijk 778 in 2008, 911 meldingen in 2009, 1.462 meldingen in 2010 en 1.578 meldingen in 2011

Het algemeen totaal geregistreerde meldingen en klachten via verschillende kanalen bedraagt in 2011 = **1.601 registraties** (1.578 meldingen + 23 klachten)

### **Concrete realisaties en voorstellen**

Herhaalde klachten gingen over:

#### Toestand van de Wegen

Het grootste deel van de meldingen gaat nog steeds over de 'Toestand van de Wegen' ( 426).

Via het Meldpunt Wegen alleen, werden 159 meldingen geregistreerd over de Toestand van de Wegen.

#### Gewestwegen

De herinrichtingswerken aan het kruispunt van de A12 met de Kerkhofstraat te Londerzeel werden voorafgaandelijk besproken met de verschillende betrokken partijen tijdens overlegvergaderingen. Na de uitvoeringswerken bleef er echter discussie en klachten (10) bestaan. Er werd een overleg georganiseerd om tot een consensus te komen maar de verschillende instanties w.o. gemeentebestuur, verschillen vaak ook van mening over de beste oplossing.

Concreet: Om klachten als deze in de toekomst te vermijden moet er voldoende overleg zijn met alle betrokken instanties bij ontwerp van kruispunten.

#### Wegenwerken

-Viaduct van Vilvoorde: klachten (3) meldingen (29)

Opmerkelijk is dat WVB dit jaar weinig tot geen klachten ontving i.v.m. de werken aan het Viaduct van Vilvoorde. Door het minderhinderprotocol van de Vlaamse regering werden partners zoals Voka, gemeentebesturen, enz. betrokken bij de voorbereiding van wegenwerken. Het effect op het terrein van dit protocol kreeg een positieve weerklank bij alle betrokkenen zoals ondernemingen, weggebruikers, enz. De hinder was minder dan men aanvankelijk bij de start van de werken ingeschat had zo bleek uit de peilingen. Het minderhinderprotocol heeft hier zeker een belangrijke rol gespeeld. Tijdens het overleg werd er echt geluisterd en rekening gehouden met de aanbevelingen van derden. Ook de informatiedoorstroming verliep vlot.

Het gebruik van de signalisatiesimulator werd positief onthaald. Dat instrument maakte

het immers mogelijk om voor de start een 'virtuele proefrit' door de werken te maken, wat de discussies vooruithielp.

Concreet: De weg die de Vlaamse regering met dit minderhinderprotocol ingeslagen heeft, leidt dus effectief tot een beperking van de hinder die ondernemingen ondervinden van wegenwerken.

-Bij de overlaging van de N253 Nijvelsebaan te Korbeek-Dijle werd het niveauverschil aangepast. Hierdoor was het niveauverschil tussen de stoep en het wegdek te groot t.o.v. de aangelande eigendommen.

Aantal meldingen en klachten:14

Concreet :Goede studie uitvoeren vóór uitvoering wegenwerken (overlaging) kunnen klachten als deze voorkomen. Indien er opgehoogd wordt dienen de consequenties van de inritten nagegaan te worden.

### Fietspaden

De klachten en meldingen zijn divers van aard: (aantal 217 meldingen + 1 klacht).

- Specifiek waren er klachten i.v.m. Groenonderhoud (maaïen en vegen): Het probleem i.v.m. de netheid van het fietspad langs de N19 te Diest was te wijten aan feit dat tijdelijk ( tussen maart en augustus) er geen onderhoudsbestek was voor het groenonderhoud, door problemen met het vastleggen van de bestekken voor onderhoud, waardoor het repetitief maaïen en het vegen op bepaalde locaties niet werd uitgevoerd.

Concreet: Verlengbare contracten en dossiers die naar de Vlaamse Regering moeten voor goedkeuring moeten beter opgevolgd worden. Om de goedkeuring te bekomen dient daarnaast de afdeling zijn dossiers goed te onderbouwen en tijdig door te sturen.

### Openbare verlichting

Veel voorkomende opmerkingen i.v.m. defecte wegverlichting: 217 meldingen

De openbare verlichting is nooit langer dan 4 maand defect, aangezien de aannemer elke 4 maand de volledige verlichting in Vlaams-Brabant nakijkt. De lampen gaan wel elke 2-3 jaar terug stuk, dus dit blijft een terugkerende melding waar weinig aan kan gedaan worden.

Concreet: Er wordt een programma opgestart om oude lamptypes te veranderen door nieuwere, die langer zouden meegaan (3-4 jaar), waardoor het aantal meldingen zou kunnen dalen

### Verkeerslichten

Veel voorkomende opmerkingen i.v.m. verkeerslichten: 125 meldingen

Oplossing: defecte lampen worden onmiddellijk hersteld.

Lampen blijven echter elke 2-3 jaar stuk gaan, dus ook dit blijft een terugkerend probleem.

Concrete voorstellen om deze klacht in de toekomst te vermijden

Ook hier is een programma lopende om de lampen te vervangen door LEDs, die langer meegaan waardoor het aantal meldingen van defecte lampen zou kunnen dalen. Op te merken hierbij is, dat bij veel aanpassingen die voordeel opleveren voor één van de richtingen op een kruispunt, gebruikers van de andere richting meldingen/klachten sturen.

## Elektromechanica en Telematica (EMT)

### Klachten

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	20
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	19
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Geen Vlaamse overheid	1
Verdeling van de klachten volgens de drager	Brief	6
	Mail	13
	Mondeling	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de burger	11
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	5
	Andere kanalen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5.85
	Mediaan	5
	0-10 dagen	19
	> 10 dagen	1
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	27.79
	Mediaan	28
	0-20 dagen	8
	21-45 dagen	9
	46-90 dagen	1
	> 90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	17
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	18
	Onopgelost	1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Andere	17

### Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten

Oorzaak	Aantal	
	Andere	1
	Communicatie	1
	Kunstwerken	11
	Openbare verlichting	1
	Wegeniswerken	6

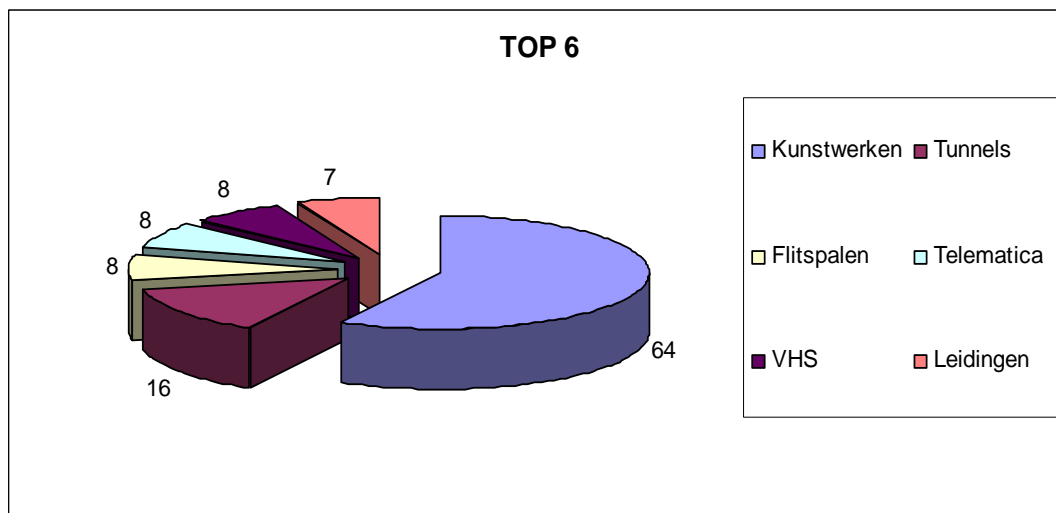
## Meldingen

Aard/Oorzaak/ Knelpunt	Vlaamse Wegentelefoon & Algemene Telefonie	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	0	0	0	0	0
Andere	0	1	4	0	5
Bepantingen	0	0	0	0	0
Bereikbaarheid	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
Facturen	0	0	2	0	2
Fietspaden	0	0	0	0	0
Gevaarlijke punten	0	0	0	0	0
Grondbeleid	0	0	0	0	0
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	0	0	0	0	0
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0
Kunstwerken	0	8	56	0	64
Milieubeheer (geluids- trillings- visuele hinder,...)	0	0	0	0	0
Netheid (hinderlijke voorwerpen, sluijstorten, 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	0	0	0
Organisatie	0	0	0	0	0
Overgang (niveaueverschil, boordstenen,...)	0	0	0	0	0
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	0	0	0	0
Parkeren	0	0	0	0	0
Toestand van de wegen	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
Verticale signalisatie (borden)	0	0	0	0	0
Wegbebakening (vangrails,...)	0	0	0	0	0
Wegenwerken	0	0	0	0	0
Winterdienst (gladheid)	0	0	0	0	0
Flitspalen	0	5	2	1	8
Schade	0	0	1	0	1
Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	0	0	0	0	0
Synergie	0	0	0	0	0
Dynamische borden	0	2	2	1	5

Andere (diverse)	0	0	0	0	0
Inwendig verlichte borden	0	1	0	0	1
Telematica	0	3	5	0	8
Bewaking en monitoring	0	4	1	0	5
Trajectcontrole	0	0	0	0	0
Weigh-in-motion	0	1	0	0	1
Variabele borden	0	1	0	1	2
Intern	0	2	0	0	2
Tunnels	0	11	0	5	16
VHS	0	5	3	0	8
Leidingen	0	0	7	0	7
Signalisatie	0	0	1	0	1
<b>SUBTOTALEN</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>84</b>	<b>8</b>	<b>136</b>
Meldpunt fietspaden					<b>0</b>
<b>Totaal meldingen 2011</b>					<b>136</b>

### Top 6

Aard/Oorzaak	TOTAAL
Kunstwerken	64
Tunnels	16
Flitspalen	8
Telematica	8
VHS	8
Leidingen	7



### Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Voor dit registratiejaar, kan op basis van de bestaande gegevensbestanden opgemaakt worden dat het merendeel van de klachten gebeurden per mail (13) of per brief (6) en 1 mondeling. 11 klachten kwamen rechtstreeks van de burger, 1 via de Vlaamse Ombudsdienst, 5 via georganiseerd middenveld en 1 via andere kanalen.

Totaal aantal klachten: 20 waarvan 17 gegrond en 2 deels gegrond 1 ongegrond. De meeste klachten gingen over kunstwerken (11), gevolgd door klachten i.v.m. wegenwerken (6).

18 klachten zijn opgelost.

Als ombudsnorm kan gesteld dat het merendeel (9) van de (deels) gegronde valt onder de noemer "andere" vallen.

Er werden 136 meldingen geregistreerd.

## **Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar**

### **Klachten**

In vergelijking met 2010 is er een afname van de geregistreerde klachten t.o.v. 2011. In 2008 waren er 33 klachten, 44 klachten in 2009, 21 in 2010 en 20 in 2011.

### **Meldingen**

In vergelijking met 2008 tot heden is er een afname in het totaal aantal geregistreerde meldingen, namelijk 290 in 2008, 588 meldingen in 2009, 135 meldingen in 2010. In 2011 was er een stijging, van 135 naar 136 meldingen.

Het algemeen totaal geregistreerde meldingen en klachten via verschillende kanalen bedraagt in 2011 = **156 registraties** (136 meldingen + 20 klachten)

### **Klachtenbeeld**

Net als vorig jaar kunnen we vaststellen dat het grootste aantal klachten te vinden zijn bij de installaties van de Kennedytunnel en St-Annatunnel in Antwerpen

Top 3 klachten:

- 1) Kennedytunnel Antwerpen: defecte liften
- 2) St-Annatunnel Antwerpen: lange duurtijd werken
- 3) Plaatsing portieken E40: hinder

## **Concrete realisaties en voorstellen**

Herhaalde klachten gingen over:

1. De werken aan de St-Annatunnel (5 klachten) hebben langer geduurd dan voorzien. Door het unieke karakter van de liften, dat als monument beschermd zijn, kon de vertraging op voorhand niet ingeschat worden. Het oude concept van de liften, dat overigens volledig intact moet blijven, vereist een bijzondere aanpak en de uitrusting ervan vereist daardoor ook meer dan een standaardaanpak. In de eindfase van de werken zijn technische verwikkelingen opgetreden.

Tijdens de werken werden de gebruikers op de hoogte gehouden aan de hand van persberichten die opgehangen werden in de Sint-Annatunnel. - over de liften in de Kennedytunnel. (5 klachten)

Concreet: Bij de communicatie over projecten zal ervoor gezorgd worden dat de einddatum ruim genoeg genomen wordt, zodat dit op minder ergernis bij de gebruiker kan leiden als werken iets langer duren.

2. Een burger klaagt al sinds 2009 via verschillende kanalen (kabinet minister Crevits, gouverneur Berx van Antwerpen, stad Antwerpen, rechtstreeks aan onze diensten) over de Kennedytunnel. De liften zijn te klein en te traag. Er zijn lange wachtrijen,... . Deze burger stelde voor om een glooiende helling voor fietsers te maken in de Kennedytunnel. Ter plaatse werd dit samen bekeken. De afdeling heeft geprobeerd om duidelijk te maken aan deze burger dat zijn voorstel voor een glooiende helling technisch en financieel niet haalbaar is, maar deze burger blijft bij zijn idee.

Concreet: EMT kan bij nieuwe klachten dus enkel verwijzen naar voorgaande briefwisseling.

3. Veel klachten over de vele defecten van de liften en het onderhoud (netheid van de tunnel, graffiti, maar ook tijdstip van onderhoud). Acties werden ondernomen om de installaties (liften) in bedrijfszekere toestand te houden of op een zo kort mogelijke tijd te herstellen.

Concreet: De frequentie van het preventieve onderhoud werden verhoogd, het preventief vervangen van slijtagegevoelige onderdelen en de aanleg van een voorraad van alle mogelijke onderdelen. De laatste ingrepen die gebeurd zijn aan de liften zouden het aantal pannes drastisch verlagen. Deze acties worden geëvalueerd in 2012

Analyse: De liften zitten nu bijna op hun maximumcapaciteit. Afhankelijk van nieuwe projecten in de toekomst (Regataproject op Linkeroever, project Antwerpen-Zuid,...) is een grondige technische opwaardering van de liften onvermijdelijk met het bijhorende kostenplaatje.

4. Plaatsing portieken over de E40.

De werken kaderen in een uitrusting voor Dynamische Verkeersmanagement op de E40 richting Brussel. De werken werden vooraf aangekondigd via een algemeen persbericht (d.d. 17 juni 2011). Om de hinder voor de weggebruikers tot een minimum te beperken, werden de werkzaamheden 's nachts uitgevoerd. Voor de plaatsing van dergelijke installaties is het echter noodzakelijk dat de 2 snelle rijstroken en de pechstrook afgesloten worden. Tijdens het plaatsen van de seinbruggen, had het verkeer altijd één rijstrook ter beschikking, maar voor de veiligheid van de weggebruikers werd de snelweg ook een paar 's nacht heel kort afgesloten. Dit alles gebeurde onder de supervisie van de federale Wegpolitie.

Analyse: alle minder hinder maatregelen werden in acht genomen bij aanvang van deze werken. Er dient bij vermeld te worden dat de dag waarop deze klachten slaan een uitzonderlijk mooie dag was, waardoor er tot 's avonds laat nog heel veel verkeer was op de E40 (uitzonderlijke situatie).

Concreet: In samenspraak met de wegpolitie en wegbeheerder werd afgesproken om toekomstige werken te starten vanaf 22u in plaats van 21u.

Defectmeldingen over installaties die op het secretariaat van EMT binnenkomen, worden doorgestuurd naar het VTC (Vlaams Tunnel- en Controlecentrum - voorheen permanente wachtdienst) van EMT die deze meldingen verwerkt en kanaliseert zodat de nodige herstellingen kunnen worden uitgevoerd aan de installaties.

De projectingenieurs en de werfcontroleurs volgen de meldingen van de defecten op via het ABBAMelda-systeem van het VTC (wachtdienst). Zij dienen de meldingen te viseren, zo merken zij een herhaalde melding van een defect op en kan een corrigerende of preventieve maatregel worden opgestart



## Expertise Verkeer en Telematica (EVT)

### Klachten

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	6
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	Onontvankelijk	0
Verdeling van de klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	4
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Via kabinet	1
	Andere kanalen	5
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4.8
	Mediaan	5
	0-10 dagen	5
	> 10 dagen	
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	11.83
	Mediaan	9
	0-20 dagen	4
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Onheuse bejegening	1
	Andere	2

### Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten

Oorzaak	Aantal
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1
Kruispunten	1
Vangrails	1
Wegeniswerken	3

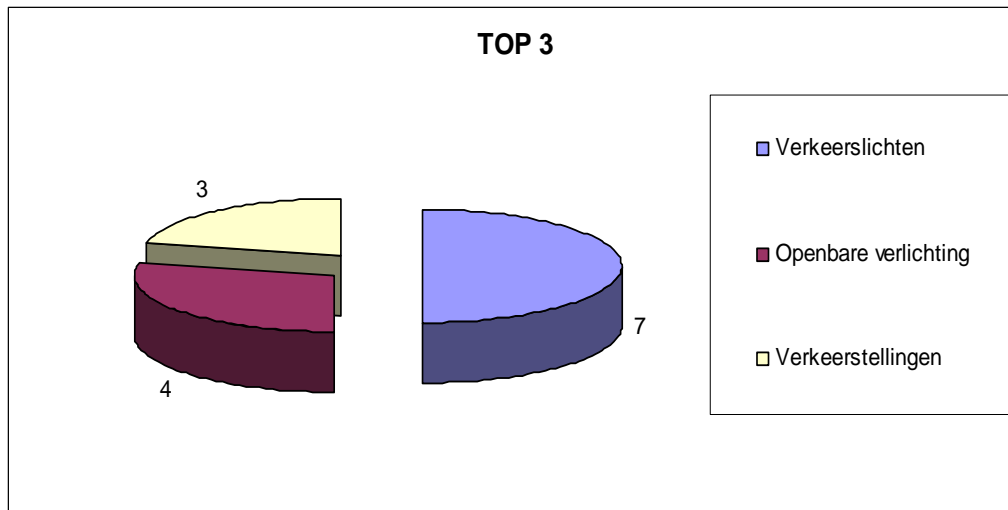
## Meldingen

Aard/Oorzaak/ Knelpunt	Vlaamse Wegentelefoon & Algemene Telefonie	Mail	Briefwisseling	Meldpunt Wegen	Totaal
Afvoerstelsel (slikkers, grachten, riolering, stagnatie,...)	0	0	0	0	0
Andere	0	0	0	0	0
Bepantingen	0	0	0	0	0
Bereikbaarheid	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
Facturen	0	0	0	0	0
Fietspaden	0	0	0	0	0
Gevaarlijke punten	0	0	0	0	0
Grondbeleid	0	0	0	0	0
Horizontale signalisatie (wegmarkeringen)	0	0	0	0	0
Investeringsprogramma	0	0	0	0	0
Kunstwerken	0	0	0	0	0
Milieubeheer (geluids- trillings-visuele hinder,..)	0	0	0	0	0
Netheid (hinderlijke voorwerpen,sluikstorten, 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	4	0	0	4
Organisatie	0	0	0	0	0
Overgang (niveaueverschil,boordste nen,..)	0	0	0	0	0
Oversteekplaats (zwakke weggebruiker)	0	0	0	0	0
Parkeren	0	0	0	0	0
Toestand van de wegen	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	7	0	0	7
Verticale signalisatie (borden)	0	2	0	0	2
Wegbebakening (vangrails,..)	0	0	0	0	0
Wegenwerken	0	0	0	0	0
Winterdienst (gladheid)	0	0	0	0	0
Flitspalen	0	0	0	0	0
Schade	0	0	0	0	0

Toestand van het wegdek (putten, bulten, scheuren,...)	0	0	0	0	0
Synergie	0	0	0	0	0
Dynamische borden	0	0	0	0	0
Andere (diverse)	0	0	0	0	0
Inwendig verlichte borden	0	1	0	0	1
Telematica	0	0	0	0	0
Bewaking en monitoring	0	0	0	0	0
Trajectcontrole	0	0	0	0	0
Weigh-in-motion	0	0	0	0	0
Verkeerstellingen	0	3	0	0	3
<b>SUBTOTALEN</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
				Meldpunt fietspaden	<b>0</b>
				<b>Totaal meldingen 2011</b>	<b>17</b>

### Top 3

Aard/Oorzaak	TOTAAL
Verkeerslichten	7
Openbare verlichting	4
Verkeerstellingen	3



### Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Voor dit registratiejaar, kan op basis van de bestaande gegevensbestanden opgemaakt worden dat het merendeel van de klachten gebeurden per mail (4) of per brief (2). 1 klacht kwam via de Vlaamse Ombudsdienst, en 5 via andere kanalen.

Totaal aantal klachten: 6 waarvan 2 gegrond en 2 deels gegrond, 2 ongegrond. De meeste klachten gingen over wegenwerken (3).

18 klachten zijn opgelost.

Als ombudsnorm kan gesteld dat het merendeel onder de noemer “ andere” vallen. Er werden 17 meldingen geregistreerd.

Alle klachten werden binnen termijn beantwoord en er werd, desgevallend, een oplossing uitgewerkt. Wat de meldingen betreft: 85% van de meldingen werd tijdig beantwoord. Ook hier werd desgevallend, steeds een oplossing geboden.

## **Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar**

### **Klachten**

In vergelijking met 2010 is er een toename van geregistreerde klachten t.o.v. 2011. In 2008 was er 1 klacht, 0 klachten in 2009, 0 in 2010 en 6 in 2011.

### **Meldingen**

In vergelijking met 2008 tot heden is er een toename in het totaal aantal geregistreerde meldingen, namelijk 1 in 2008, 5 meldingen in 2009, 3 meldingen in 2010 en 17 in 2011.

Het algemeen totaal geregistreerde meldingen en klachten via verschillende kanalen bedraagt in 2011 = **23 registraties** (17 meldingen + 6 klachten)

Door de reorganisatie van Verkeerskunde naar Expertise Verkeer en Telematica (2009) heeft EVT een groter takenpakket als voorheen. EVT zet zich sterk in op verdere interne structurering van de organisatie.

Het stijgende aantal klachten (2010: 0 >< 2011: 6) en meldingen (2010: 3 >< 2011: 17) heeft dan ook niet enkel te maken met het uitgebreidere takenpakket van deze afdeling (waarbij EVT zich verder blijft ontwikkelen en profileren als een expertise afdeling waartoe zowel interne als externe klanten zich kunnen richten bij vragen en problemen in verband met de aan de afdeling toegekende kennisdomeinen), maar ook met de verdere interne structurering van de afdeling.

Waar de klachten en meldingen vroeger allemaal door het secretariaat opgevolgd werden, werd in 2011 besloten dat de kwaliteitsverantwoordelijk ook aangeduid zou worden als klachtencoördinator. Sinds 2011 worden de klachten bijgevolg opgevolgd door de klachtencoördinator / kwaliteitsverantwoordelijke, terwijl de meldingen door het secretariaat opgevolgd worden. In 2012 zal hierrond verder gewerkt worden en zal er een dienstnota uitgewerkt worden rond de beheersing en opvolging van bovenvermelde categorieën. Hierbij zal er veel aandacht gaan naar de kwaliteit van het uitgaande antwoord: specifiek naar volledigheid en duidelijkheid van de geleverde antwoorden

Het takenpakket van EVT verschilt uiteraard sterk t.o.v. het takenpakket van de territoriale afdelingen. Als centrale afdeling heeft EVT veel minder rechtstreeks contact met de burger en hierdoor ook veel minder meldingen/klachten als een territoriale afdeling.

### **Concrete realisaties en voorstellen**

- twee klachten gingen over specifieke dossiers i.v.m. botsabsorbeerders en één rond geprefabriceerde veiligheidsstootbanden. De drie klachten kwamen van bedrijven en handelden alle drie over onheuse bejegening t.o.v. het bedrijf in specifieke dossiers. Twee van de klachten waren ongegrond en werden door EVT, in samenspraak met de juridische dienst, weerlegd.

Een derde handelde over een onjuiste formulering in een verslag werfsignalisatie waardoor een bedrijf meende dat het bedrijf schade toegedicht werd. De formulering

werd aangepast in het verslag en de rechtzetting werd meegedeeld aan de betrokken partijen.

Concreet: EVT is volop bezig om meer duidelijkheid te geven in de materie van de botsabsorbeerders. Er werd een handboek opgesteld over de botsabsorbeerders (over opname in bestekken, opstelling, correct gebruik).

Daarnaast werd de ISO procedure over de uitvoering en opvolging van de inspecties werfsignalisaties verder verfijnd en verbeterd, met focus op de opvolging van de geformuleerde opmerkingen op de inspectieverslagen van de inspecteur werfsignalisatie.

In februari werd een opleidingstraject gepland rond de meest voorkomende fouten op de inspectieverslagen van de inspecteur werfsignalisatie (zodat deze fouten in de toekomst vermeden kunnen worden) en rond de botsabsorbeerders (waarbij ook de handleiding botsabsorbeerders uitgebreid toegelicht zal worden). Deze opleiding wordt georganiseerd in alle territoriale wegenafdelingen voor werfleiders, werfcontroleurs, districtchefs, wegtoezichters die werken opvolgen, cel VT of verkeer en signalisatie, dienstkringenieurs, projectleiders, ...

- 1 deels gegronde klacht handelde rond de synchronisatie van verkeerslichten en kwam van een klant die dagelijks door fileleed getroffen werd.

De klant werd uitgebreid geïnformeerd over de visie van AWW omtrent de synchronisatie van verkeerslichten.

Concreet: Voor verdere informatie over de timing van de werken werd de klant doorverwezen naar de website van het doortochtproject.

- 1 klacht werd geregistreerd naar aanleiding van een conflict tussen een auto en zwakke weggebruikers (ongeluk fietser) aan een verkeerslichtengeregeld kruispunt waarbij een fietser verwond werd. De gemeente meende dat het ongeluk vermeden had kunnen worden indien de verkeerslichtenregeling anders ingesteld zou geweest zijn. De verkeerslichtenregelingsinstallatie werd in samenspraak met WA aangepast.

Concreet: Er wordt steeds uitgebreid overlegd met gemeente, territoriale afdelingen, politie en De Lijn vooraleer een V-plan goedgekeurd wordt. Indien blijkt dat er problemen zijn met een bepaald kruispunt, wordt dit, in overleg met al deze partners, aangepast.

- 1 klacht draaide rond de verkeersregulatie bij werken en kwam van een klant die zich persoonlijk getroffen voelde door de ondermaatse wijze van planning en controle van wegenwerken. Het team regelgeving gaf antwoord rond de verkeersregulatie bij werken (minder hinder), waarbij uitgebreid geschetst werd hoe AWW te werk gaat bij het plannen en uitvoeren van wegenwerken.

## Afdeling Wegenbouwkunde

### Klachten

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	0
Verdeling van de klachten volgens de drager	Mail	1
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Andere kanalen	1
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3
	Mediaan	3
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	18
	Mediaan	18
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Andere	1

### Inhoud van de klachten = waarover gaan de klachten

Oorzaak	Aantal
	Andere
	1

### Bespreking van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

Er werd slechts 1 klacht geregistreerd in 2011. Ten opzichte van 2010 (0) is dit een stijging van slechts 1 klacht. Deze klacht had te maken met ongehoord gedrag van een personeelslid op de weg.

De afdeling Wegenbouwkunde biedt voornamelijk ondersteuning op het vlak van alle technisch aspecten voor de aanleg van wegen en over de toestand van het wegennet. Daarnaast verleent Wegenbouwkunde advies i.v.m. omgevingshinder veroorzaakt door het geluid van de weggebruikers.

Gezien Wegenbouwkunde een horizontale adviesverlenende afdeling is worden er weinig rechtstreekse klachten gericht aan deze afdeling.

## Globale evaluatie

Het totaal aantal geregistreerde en opgevolgde eerstelijnsklachten (meldingen) en klachten volgens de ISO-procedure 9001:2008 "Klachten- en meldingenmanagement" en conform het klachtendecreet binnen het Agentschap AWV bedraagt in 2011:

Eerstelijnsklachten (Meldingen):	8.595
Tweedelijnsklachten:	141
Schadeclaims :	2.337
<b>Algemeen totaal:</b>	<b>11.073</b>

### Vaststellingen voor 2010

Het aantal geregistreerde klachten is gedaald in vergelijking met vorig jaar (147 klachten in 2010 tegenover 141 klachten in 2011).

Het aantal geregistreerde eerstelijns(meldingen) is gestegen van **8.595 in 2011** tegenover 6.718 meldingen in 2010. Dit is een stijging van 1.877 meldingen t.o.v. 2010.

### Nieuwe ontwikkelingen

Een degelijke en efficiënte klachten- en meldingenregistratie is onontbeerlijk om een duidelijk overzicht te hebben van alle klachten en meldingen die toekomen via verschillende kanalen bij AWV.

Om lessen te trekken uit weerkerende klachten en meldingen is het nodig om een nog beter zicht te krijgen op structurele problemen die kunnen voortvloeien uit herhaalde meldingen en klachten over knelpunten, problemen of defecten waarbij de verkeersveiligheid in het gedrang komt.

### Ontwikkelen registratiesysteem in de districten

In afwachting van de ontwikkeling van een centraal registratiesysteem binnen AWV wordt er in 2012 gestart met een registratieprogramma (accés database) dat ter beschikking wordt gesteld van elk district afzonderlijk per wegenafdeling.

Hierin zullen eenvoudig op te lossen meldingen, die rechtstreeks toekomen via verschillende kanalen in de districten en die meestal door de districten rechtstreeks met externen opgelost en afgehandeld worden, voortaan geregistreerd worden.

Hierdoor zullen de gegevens en informatie over klachten en meldingen efficiënter weergegeven worden in rapporten zodat wij in de toekomst een nog duidelijker zicht krijgen op de klachten en meldingen binnen gans AWV en eventuele verbeteracties kunnen ondernomen worden.

Dit alles zal leiden tot een beter klachtenmanagement -beleidsondersteuning en evaluatie.

# **RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT 2011**

## **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.

## **3. Klachten, meldingen, vragen om informatie**

### **De cijfers**



BAM ontving over het jaar 2011 via haar werfcommunicatoren, via de corporate mail en via andere kanalen (oa. Vlaamse Infolijn) in totaal 725 contactnames door de burger, zijnde het totaal van vragen om informatie inzake BAM, het Masterplan 2020 of één der specifieke projecten ervan enerzijds, en meldingen anderzijds.

Deze meldingen hadden voor het overgrote deel betrekking op de lopende werf Brabo I (tramverlengingen).

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 ( 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 2011 18 aanvragen.

### **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 2011 klaarblijkelijk geen klachten heeft geregistreerd die betrekking hadden op BAM, haar werking of haar projecten, noch in tweede lijn, noch in eerste lijn.

BAM is 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](http://www.antwerpen.be)) , haar eigen rechtstreekse coördinaten, het Contactpunt Vlaamse Infolijn en haar eigen werfcommunicatoren profileert BAM zich als zeer bereikbaar en aanspreekbaar.

Wellicht ligt een deel van de verklaring voor het ontbreken van klachten 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. Het jaar 2011 stond wat dat betreft in het teken van het verder onderzoeken van bouwtechnische vragen, specialistische studies en andere voorbereidende werkzaamheden die zich buiten het publieke forum situeren.

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.

Zo is er bijvoorbeeld na de vernietiging van de bouwvergunning van de tramlijnverlenging van Deurne naar Wijnegem door de Raad van State een crisiscommunicatieplan in werking getreden waarbij de bevolking telkens tijdig geïnformeerd werd over elke nieuwe evolutie in het project. Op die manier werd geanticipeerd op mogelijke wrevel en klachten. Enerzijds werd de brede bevolking geïnformeerd via de pers aan de hand van artikels in kranten en optredens van de woordvoerder op radio en tv. Anderzijds werden de lokale bevolking en de handelaars op de hoogte gehouden door de werfcommunicator via bewonersbrieven en via de lokale informatiekkanalen van de betrokken gemeente. Met de persoon die de procedure bij de Raad van State was gestart, zijn er gesprekken geweest. Daarnaast is er vanuit de projectleiding ook hard gewerkt aan tijdelijke oplossingen voor het probleem om te vermijden dat de bevolking al te veel last zou ondervinden van de situatie die zich plots voordeed. Al deze initiatieven werden door het lokale bestuur en de bevolking sterk gewaardeerd.

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 2011 geen klachten geregistreerd in de zin van het Klachtendecreet. De organisatie van de onmiddellijke communicatie en dienstverlening van BAM blijkt efficiënt te zijn.



## nota

aan Vlaamse Ombudsman

Van Stijn Van Oostveldt

e-mail [Stijn.vanoostveldt@delijn.be](mailto:Stijn.vanoostveldt@delijn.be)

tel 015 408 948

datum 7 februari 2012

---

### Rapportering klachtenbeeld VVM De Lijn 2011

#### 1. Algemeen

Net zoals de voorgaande jaren vindt u hierna een analyse van de klachten die De Lijn in 2011 ontving. In bijlage 1 bij deze nota vindt u de meer gedetailleerde cijfers.

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 2011 in het kader van de procedure 'Administratieve boetes', vindt u terug in bijlage 2 bij deze nota.

#### 2. Analyse

##### a. Algemeen

In 2011 nam het aantal klachten bij De Lijn af met 16,99% of 6.490 eenheden. Aan de basis van deze daling liggen o.a.:

- Het uitblijven van een 'winterprik' in 2011, die in 2010 wel zorgde voor vertragingen en afgeschafte ritten.
- Geen grote veranderingen in het netwerk/de dienstregeling, daar waar er in 2010 wel grondige herstructureringen waren.
- Aan de twee bovenstaande punten gelinkt, is er ook nog het feit dat sommige entiteiten hun aanvragen voor een attest (voor vertraging of niet-gereeden rit) registreerden als 'klacht' binnen de centrale klachtendatabank. Sedert maart 2011 worden deze aanvragen echter niet maar als 'klacht' maar als 'attest' geregistreerd, tenzij de attestaanvraag onderdeel uitmaakt van een klacht.

Wanneer we kijken naar het medium waarlangs een klacht ingediend wordt, zien we een verdere verschuiving naar het onlineformulier.

## b. Codificatie – Hoofdcategorie

Wanneer we in bijlage 1 het overzicht ‘**Aantal gemelde klachten per hoofdcategorie codificatie**’ bekijken, zien we in 2011 overall, met uitzondering van de items ‘Infrastructuur’ (+3,81%) en ‘Voertuigen’ (+42.66%), een daling van het aantal klachten.

De forse daling in de categorieën ‘Stiptheid’ (-28.44%) en ‘Aanbod’ (-44.15%) springt in het oog en valt grotendeels te verklaren door het uitblijven van een ‘winterprik’ in 2011 en de beperkte wijzigingen die in 2011 (in vergelijking met 2010) aan het netwerk en de dienstregeling van De Lijn werden doorgevoerd.

De relatief forse stijging in het aantal klachten over ‘Voertuigen’ (+ 125 klachten) is volledig toe te schrijven aan de toevoeging van twee extra codificaties rond problemen met het sluiten van de deuren op bus (7.5) en tram (7.6). Beide codificaties zorgen respectievelijk voor 53 en 72 klachten. Vroeger werden de klachten rond deze problemen dikwijls toegewezen aan de hoofdcodificatie ‘Service’.

## c. Codificatie – Subcategorie

Wanneer we in bijlage 1 het overzicht ‘**Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie**’ bekijken, zien we in 2011 ook hier bij de meeste codificaties een daling van het aantal klachten.

Bij de meest frappante dalers vallen vooral de subcodificaties rond ‘Stiptheid’ en ‘Aanbod’ op. De redenen voor deze daling werden hierboven in punt b reeds aangehaald.

In de top 10 van de subcategorieën zien we dat de items ‘Service chauffeurs – Rijgedrag’ en ‘Service chauffeurs – Conflicten met klanten (geen geldconflicten)’ stijgen met meer dan 17%, en dit ondanks de algemene daling in de klachten rond ‘Service’ en de investeringen van De Lijn in opleidingen rond ‘defensief rijden’ en ‘klantvriendelijkheid/klantgerichtheid’.

Buiten de top 10 vallen ook de stijgingen in het aantal klachten rond informatie bij omleidingen (10.1.9 - +65,71%), online verkoop van abonnementen (5.4 - +115,73%) en sms-ticketing (5.5 - +134,21%) op. Voor de laatste twee items gaat het echter wel over kleine absolute aantallen.

De Lijn heeft ook in 2011 (en zal dit blijven doen in 2012) geïnvesteerd in een betere communicatie van voorziene- en onvoorziene storingen. Zo werd begin 2011 de elektronische omleidingsnieuwsbrief uitgerold in gans Vlaanderen waarlangs

reizigers op de hoogte gebracht worden van voorziene storingen op hun lijn(en). Reizigers die klagen over de verstrekte info bij omleidingen, worden steeds gewezen op de mogelijkheid om via e-mail omleidingsinfo te ontvangen. Ook een iPhone app en een mobiele website (m.delijn.be) werden gelanceerd. In de 1<sup>ste</sup> helft van 2012 zal er nog een Android app gelanceerd worden. Reizigers kunnen ook sedert eind 2011 realtime info opvragen via de website of hun smartphone. Op 04/01/2012 is er op het Gentse tramnet een proefproject van start gegaan waarbij 'onvoorziene storingen' vermeld worden op de realtime borden aan de tramhaltes. Na een positieve evaluatie zal dit systeem uitgebreid worden naar gans Vlaanderen

De stijging in het aantal klachten rond online abonnementen is enerzijds toe te wijzen aan een probleem met het authenticatieproces voor bepaalde eID-kaarten. Hierdoor kunnen bepaalde klanten online geen abonnement meer bestellen. Er wordt intensief gezocht naar een oplossing. Anderzijds is in 2011 de online verkoop van abonnementen gestegen met 129% t.o.v. 2010.

De stijging in het aantal klachten rond sms-ticketing is enerzijds gerelateerd aan het feit dat Telenet-klanten pas vanaf november 2011 gebruik konden maken van het systeem. Anderzijds steeg in 2011 de verkoop van het aantal sms-tickets met 361% t.o.v. 2010.

#### **d. Afhandeltermijnen**

Ook bij de afhandeltermijnen zien we een (lichte) verbetering bij zowel gemiddelde afhandeltermijn (20,36 dagen i.p.v. 21,60 in 2010) als bij het aantal klachten dat binnen de 45 kalenderdagen afgehandeld werd (88,89% i.p.v. 88,16%).

### **3. Toekomstige impact klachtenbehandeling**

In 2012 staan er De Lijn een aantal uitdagingen te wachten die (vermoedelijk) een impact zullen hebben op zowel het klachtenproces als op het klachtenvolume.

#### **a. MoBIB**

In 2012 gaat het MoBIB-project meer en meer tastbaar worden voor bepaalde groepen van reizigers, bv. de 65+'ers (1,2 miljoen burgers). Hierdoor zullen er bij onze reizigers zeker bepaalde vragen opkomen, maar ook mogelijk klachten naar aanleiding van bepaalde opstartissues.

**b. Besparingen De Lijn**

Om tot een sluitende begroting te komen wil De Lijn o.a. haar aanbod nog beter afstemmen op de vraag. Bij deze aanpassingen wordt er naar gestreefd om de impact voor onze reizigers te beperken, maar we kunnen niet uitsluiten dat sommige reizigers er toch hinder van zullen ondervinden. Een stijging van het klachtenvolume is hier dan ook niet uit te sluiten.

**c. Kwaliteit online ingediende klachten**

Bij de ontwikkeling van het online klachtenformulier opteerde De Lijn er voor om het aantal 'verplicht in te vullen' velden tot een minimum te beperken, en dit om de laagdrempeligheid rond het indienen van een klacht verder te bevorderen. Het nadeel hiervan is echter wel dat sommige klanten hun klacht te beperkt formuleren, waardoor bepaalde essentiële gegevens ontbreken die nodig zijn voor een goed onderzoek. De Lijn gaat dan ook in 2012 een aantal extra velden verplicht maken, waardoor een efficiënter/doelgericht onderzoek mogelijk is. Ook de kwaliteit van het antwoord naar de klant zal hierdoor verbeteren.

**d. CRM**

Begin januari 2012 is De Lijn gestart met de uitrol van een CRM-toepassing. De uitrol hiervan verloopt in meerdere fases.

De eerste fase van het CRM-project omvat de integratie van klachtenbehandeling binnen CRM. Een succesvolle implementatie van deze fase zal de werking van de klantendiensten bij De Lijn sterk verbeteren, en dit o.a. op het gebied van vlotheid van afhandeling, uniformere afhandeling, rapportering, ...



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2011

Bijlage 1

### Aantal gemelde klachten

Aantal 2011	Aantal 2010	
31.711	38.201	-16,99%



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2011

### Aantal gemelde klachten per entiteit

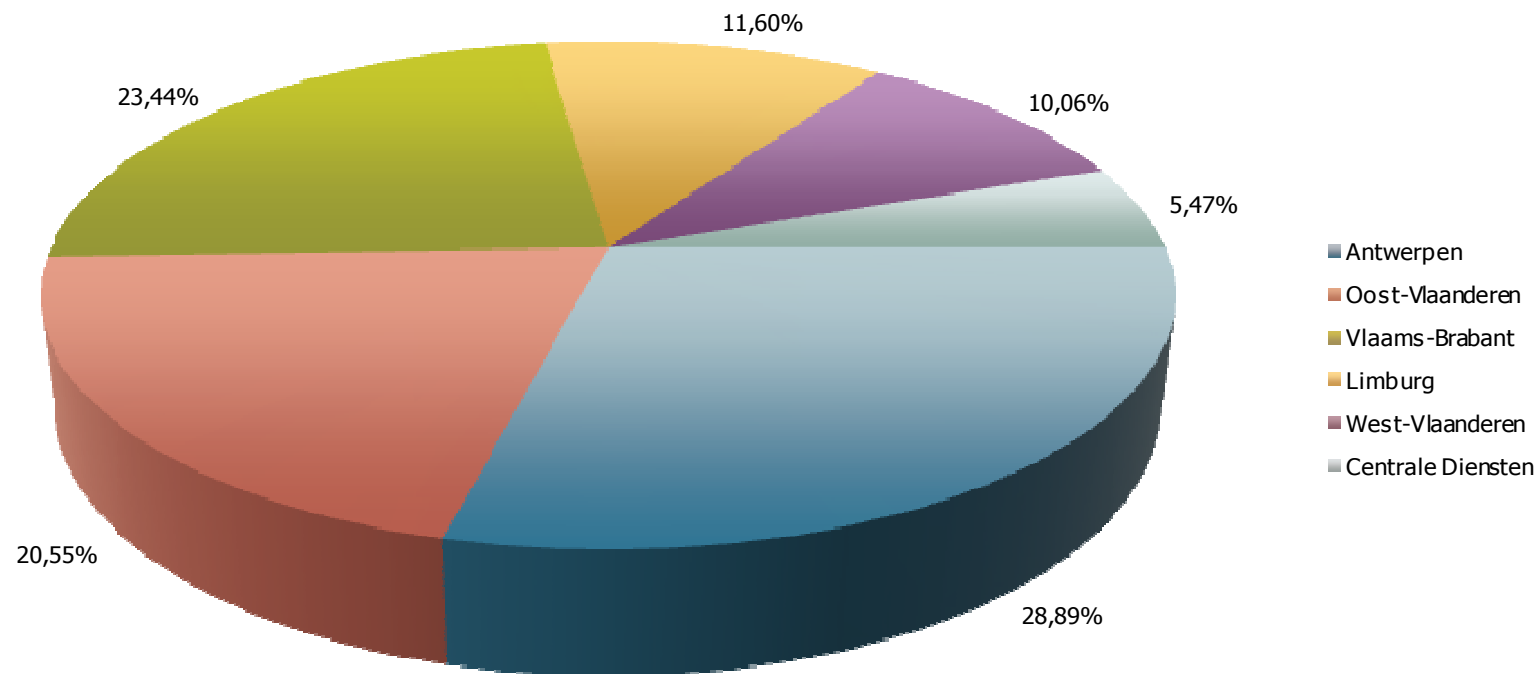
Entiteit	Aantal klachten 2011	Aantal klachten 2010	
1 Antwerpen	9.162	10.574	-13,35%
2 Oost-Vlaanderen	6.516	8.119	-19,74%
3 Vlaams-Brabant	7.432	9.603	-22,61%
4 Limburg	3.679	4.837	-23,94%
5 West-Vlaanderen	3.189	3.326	-4,12%
9 Centrale Diensten	1.733	1.742	-0,52%
<b>Som:</b>	<b>31.711</b>	<b>38.201</b>	<b>-16,99%</b>





## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2011

### Aantal gemelde klachten 2011 per entiteit - Procentuele verhouding





## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2011

### Aantal gemelde klantenreacties per soort

Soort klantenreactie	Aantal 2011	Aantal 2010	
Attest	3.043	0	Nieuw in 2011
Felicitering	451	615	-26,67%
Klacht	31.711	38.201	-16,99%
Suggestie	264	215	22,79%
Vraag	11.538	14.206	-18,78%
<b>Som:</b>	<b>47.007</b>	<b>53.237</b>	<b>-11,70%</b>

*Dit cijfer ligt vermoedelijk hoger doordat er geen 100%-registratie is van 'vragen'.*



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2011

### Aantal gemelde klachten per drager

Medium ontvangst	Aantal 2011	Aantal 2010	
Geen medium ingevuld	0	31	-100,00%
E-mail	1.738	2.660	-34,66%
Fax	40	79	-49,37%
Mondeling	291	423	-31,21%
Online	16.972	18.434	-7,93%
Schriftelijk	2.332	3.010	-22,52%
Telefonisch	10.338	13.564	-23,78%
<b>Som:</b>	<b>31.711</b>	<b>38.201</b>	<b>-16,99%</b>



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2011

### Aantal gemelde klachten per hoofdcategorie codificatie

Codificatie hoofdgroep	Aantal 2011 (status 17/01/12)	Aantal 2010 (status 24/01/2011)	
Service	12.429	12.742	-2,46%
Stiptheid	8.411	11.754	-28,44%
Aanbod	2.883	5.162	-44,15%
Informatie	2.750	3.223	-14,68%
Prijs en betalingswijze	1.180	1.264	-6,65%
Infrastructuur	1.171	1.128	3,81%
Voorverkoop	970	993	-2,32%
Omgevingsfactoren	537	554	-3,07%
Voertuigen	418	293	42,66%
Veiligheidsgevoel	355	475	-25,26%
Toegankelijkheid	188	339	-44,54%
Voorlopige code of nog geen code	168	274	-38,69%
Schadedossiers	130	0	Nieuw in 2011!
Verloren	121	0	Nieuw in 2011!
<b>Totaal</b>	<b>31.711</b>	<b>38.201</b>	<b>-16,99%</b>



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2011

### Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie

Subcodificatie	Aantal 2011 (status 17/01/12)	Aantal 2010 (status 24/01/2011)	
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	3.972	5.244	-24,26%
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3.673	4.140	-11,28%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	3.013	4.776	-36,91%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEURS - rijgedrag	1.784	1.520	17,37%
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	1.471	1.252	17,49%
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.409	1.700	-17,12%
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.133	1.271	-10,86%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	1.101	1.306	-15,70%
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	917	1.426	-35,69%
6.1 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	669	616	8,60%
1.1 Aanbod - Frequentie/Amplitude	572	816	-29,90%
10.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie aan haltes	558	649	-14,02%
1.2 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding (woonwijk/attractiepool) / verzoek om bijkorf	545	496	9,88%
10.1.9 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie rond omleidingen	522	315	65,71%
1.6 AANBOD - omleiding	496	642	-22,74%
9.1.13 SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde reisweg	492	0	Nieuwe code 2011
5.3.5 VVK - Defecten automaten	487	644	-24,38%
4.5 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	467	393	18,83%
10.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie algemeen	466	650	-28,31%
9.1.8 SERVICE CHAUFFEURS - tarief- en geldconflicten	458	643	-28,77%
11.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	403	412	-2,18%
9.8 SERVICE PERSONEEL - algemeen	319	544	-41,36%
9.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - gsm gebruik	292	336	-13,10%
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	290	401	-27,68%
8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	275	384	-28,39%
4.1 PRIJS - opmerkingen mbt algemeen tarief	246	254	-3,15%
9.9 SERVICE PERSONEEL - Staking	218	0	Nieuwe code 2011
6.2 INFRASTRUCTUUR - locatie halte	210	228	-7,89%
10.1.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie mbt dienstregelingen, trajecten en netplann	209	362	-42,27%
10.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	204	239	-14,64%

9.1 SERVICE CHAUFFEURS	194	129	50,39%
5.4 VVK - Online abonnementen	192	89	115,73%
4.2 PRIJS - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroetarief	188	294	-36,05%
3.1 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/ De Lijn	183	321	-42,99%
10.4 INFO: CORRECTHEID van de informatie	152	141	7,80%
7.2. VOERTUIGEN - mankementen	149	136	9,56%
Nog geen codificatie toegekend	138	238	-42,02%
4.4 PRIJS - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	138	171	-19,30%
6.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	138	148	-6,76%
12.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	136	241	-43,57%
9.4.3 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	135	123	9,76%
15.1 Schadedossiers - Aangifte	130	0	Nieuwe code 2011
1.8 AANBOD - Herstructureeringen exploitatie	129	1.447	-91,09%
1.7 AANBOD - andere	127	224	-43,30%
9.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	123	135	-8,89%
4.3 PRIJS - opmerkingen mbt hoogte toeslagen boetes	118	130	-9,23%
9.4.5 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	117	233	-49,79%
3.2 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/andere (o.a. trein)	110	142	-22,54%
9.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - roken	103	144	-28,47%
9.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	100	123	-18,70%
14.1 Verloren - Voorwerp	97	0	Nieuwe code 2011
9.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	90	104	-13,46%
5.5 VVK - Mobile Ticketing	89	38	134,21%
6.5 INFRASTRUCTUUR - spoor en bovenleidingen	89	78	14,10%
9.2.1 SERVICE CONTROLEURS & Pters - gedrag en optreden	86	85	1,18%
5.1.1 VVK - personeel Lijnwinkel/loket	81	99	-18,18%
8.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	80	91	-12,09%
11.4 OMGEVINGSFACTOREN - lawaaihinder	75	66	13,64%
7.6 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	72	0	Nieuwe code 2011
10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie	62	55	12,73%
7.1 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	59	50	18,00%
7.5 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	53	0	Nieuwe code 2011
1.3 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	50	59	-15,25%
7.4 VOERTUIGEN - Aard van ingezette materieel	48	48	0,00%
1.4 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	47	52	-9,62%
6.6 INFRASTRUCTUUR - klachten ivm busbanen, busstroken en verzinkbare paaltjes	47	44	6,82%
9.5.1 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	44	42	4,76%
9.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	40	21	90,48%
11.3 OMGEVINGSFACTOREN - nieuw geplande inplantingen (gebouwen - sporen)	38	54	-29,63%
7.3 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	37	59	-37,29%
9.2.5 SERVICE CONTROLEURS & Pters - frequentie controle	35	9	288,89%
10.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info i.v.m. dienstregeling en trajecten	34	75	-54,67%
10.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - haltes	33	33	0,00%

10.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - informatie algemeen	32	52	-38,46%
13 VOORLOPIGE CODE	30	36	-16,67%
10.1.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	28	43	-34,88%
12.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	28	56	-50,00%
9.4 SERVICE DE BELBUSCENTRALE	26	6	333,33%
10.1.7 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnfilms	24	39	-38,46%
14.2 Verloren - Abonnement	24	0	Nieuwe code 2011
12.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	23	39	-41,03%
4.6 PRIJS - fraude	23	22	4,55%
5.2.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in externe voorverkooppunten	23	23	0,00%
10.5 INFO: opmerkingen met betrekking tot campagnes	22	38	-42,11%
5.1.3 VVK - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	22	9	144,44%
9.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	22	18	22,22%
10.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info i.v.m. tarieven	21	24	-12,50%
11.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	21	22	-4,55%
10.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	18	22	-18,18%
5.2 VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	18	11	63,64%
6.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm toestand gebouwen	18	14	28,57%
9.3.2 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	18	22	-18,18%
10.1.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - De LijnInfo	16	11	45,45%
5.1 VVK - INTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Lijnwinkel + loket	15	23	-34,78%
10.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltebord	13	11	18,18%
9.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	13	14	-7,14%
10.1.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -belbusnummer	12	10	20,00%
9.3.1 SERVICE DE LIJNINFO - gedrag en optreden	12	12	0,00%
10.6 PUBLICITEIT - publiciteit	11	25	-56,00%
5.3 VVK - AUTOMATEN	10	3	233,33%
5.2.4 VVK - informatie ivm externe voorverkooppunten	8	4	100,00%
10.1.6 INFO BESCHIKBAARHEID- promoties	7	7	0,00%
5.1.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	6	17	-64,71%
9.2 SERVICE CONTROLEURS	6	5	20,00%
9.2.4 SERVICE CONTROLEURS & Pters - felicitaties	6	4	50,00%
9.5 SERVICE KLANTENDIENST	6	9	-33,33%
9.6 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering	6	12	-50,00%
5.1.4 VVK - informatie ivm Lijnwinkel/loket	5	10	-50,00%
10.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - netplannen van het vervoersgebied	4	3	33,33%
5.3.1 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	4	5	-20,00%
9.1.12 SERVICE CHAUFFEURS - tweetaligheid	4	5	-20,00%
9.3 SERVICE DE LIJNINFO	4	13	-69,23%
9.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	4	7	-42,86%
9.5.4 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	4	4	0,00%
10.6.1 PUBLICITEIT - publiciteit aan gebouwen/haltes	3	0	-
5.2.3 VVK - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	3	1	200,00%

9.2.2 SERVICE CONTROLEURS & Pters - kennis en informatie	3	3	0,00%
9.3.4 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	3	12	-75,00%
9.7 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	3	3	0,00%
10.1.8 INFO: BESCHIKBAARHEID - tweetalige informatie	2	5	-60,00%
10.6.1.2 PUBLICITEIT - publiciteit van derden aan haltes/gebouwen	2	1	100,00%
5.2.1 VVK - personeel externe voorverkooppunten	2	6	-66,67%
5.3.4 VVK - gebruiksgemak automaten	2	2	0,00%
9.3.3 SERVICE DE LIJNINFO -felicities	2	1	100,00%
9.4.4 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	2	1	100,00%
10.6.1.1 PUBLICITEIT - eigen publiciteit aan haltes/gebouwen	1	1	0,00%
10.6.2 PUBLICITEIT - publiciteit in/op voertuigen	1	0	-
10.6.2.1 PUBLICITEIT - eigen publiciteit in/op voertuigen	1	1	0,00%
10.6.2.2 PUBLICITEIT - publiciteit van derden in/op voertuigen	1	1	0,00%
10.6.2.3 PUBLICITEIT - publiciteit v LijnCom in/op voertuigen	1	0	-
12.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	1	3	-66,67%
5.3.2 VVK - beschikbaarheid automaten	1	7	-85,71%
5.3.3 VVK - informatie ivm automaten	1	1	0,00%
5.6 VVK - eShop	1	0	Nieuwe code 2011
9.2.6 SERVICE CONTROLEURS & Pters - tweetaligheid	1	0	-
10.2.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - Lijnnummer	0	4	-100,00%
10.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - Promotiemateriaal en drukwerk	0	5	-100,00%
5.1.5 VVK - tweetaligheid Lijnwinkel/loket	0	1	-100,00%
9.4.6 SERVICE BELBUSCENTRALE - tweetaligheid	0	2	-100,00%
<b>Som:</b>	<b>31.711</b>	<b>38.201</b>	<b>-16,99%</b>





## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2011

### Afhandeltermijnen klachten

Termijn afhandeling	Aantal	% totaal (status 17/01/2012)	% evolutie t.o.v. 2010
<b>01-20</b>	19.139	65,15%	-1,49 %
<b>21-45</b>	6.975	23,74%	2,22 %
<b>46-90</b>	2.785	9,48%	-0,64 %
<b>90+</b>	478	1,63%	-0,09 %
<b>Som:</b>	<b>29.377</b>		

Aantal
29.377

Mediaan	Evolutie t.o.v. 2010
13	7

Gemiddelde	Evolutie t.o.v. 2010
20,36	-1,24

## Bijlage 2 - Administratieve boetes 2011

### 1. Algemeen

In 2011 werden er 42.362 PV's uitgeschreven (dd. 20/01/2012).

Tot op heden ontvingen we 12.802 (30,22%) reacties (1<sup>ste</sup> fase procedure) en verzoekschriften (2<sup>de</sup> fase procedure).

### 2. Reacties – 1<sup>ste</sup> fase procedure

We ontvingen in totaal 10.334 (24,40%) reacties op 42.362 PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (10.334) werden er in totaal 5.376 (52,02%) geseponeerd en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie geground - Seponeren	Reactie ongegrond – Niet seponeren
10.334	3.910	1.466	4.958

Daarenboven werden er nog 4.180 dossiers geseponeerd voor vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende. Hierdoor werden in totaal 9.556 dossiers geseponeerd in de eerste fase van de procedure.

### 3. Verzoekschriften – 2<sup>de</sup> fase procedure

We ontvingen in totaal 2.531 (5,55%) 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 ongegrond	Percentage
592	101	17,06 %	491	82,94 %

*Verzoekschriften zonder reactie:*

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground - seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
1.939	553	28,51 %	1.386	71,49 %

In totaal werden 654 (25,83%) verzoekschriften als geground beoordeeld. 1.877 (74,17%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

## Bijlage 2 - Administratieve boetes 2011

### 4. Samenvatting

In het totaal werden er in de eerste (9.556 dossiers) en tweede (654 dossiers) fase 10.210 dossiers geseponneerd.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2011 uitgeschreven PV's, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog reacties en verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.

In een samenvattende tabel:

Aantal dossiers	Enkel reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond	Verzoekschriften	VZS gegrond - Seponeren	VZS ongegrond	Totaal aantal - Reactie + VZS	Totaal aantal - Seponeren	Totaal - Seponeren %
42.362	10.334	3.910	1.466	4.958	2.531	654	1.877	12.865	10.210*	24,1%

*\*Inclusief door De Lijn geseponeerde 4.180 dossiers zonder reactie klant (abo vergeten)*

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Departement Mobiliteit en Openbare Werken

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	215

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	195
	meer dan 45 dagen:	20
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	134
----------------------------------	-----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	98
	Geen belang:	1
	Anoniem:	

	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	6
	Andere administratie	26
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	83
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	38
	deels gegrond:	20
	ongegrond:	25

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	40
	deels opgelost:	14
	onopgelost:	4

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
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:	13
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	21

---

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	12
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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	186
	telefoon:	23
	fax:	
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	181
	via kabinet:	18
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	11
	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.

BMV:

Gegronde klacht (1): op maandag 31 januari 2011 diende mevrouw Ann Larsen via het meldpunt fietspaden een melding in met betrekking tot de slechte staat van het fietspad in de Neringenstraat in Tielt. Mevrouw Larsen ontving kort hierna een e-mail die de ontvangst van haar melding bevestigde.

Daarna werd blijkbaar geen informatie meer verstrekt door de bevoegde wegbeheerder, zijnde de gemeente Tielt, waarop op 6 mei 2011 mevrouw Larsen opnieuw contact opnam met het meldpunt fietspaden en de Vlaamse ombudsdienst.

Op 11 mei contacteerde de afdeling Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid de gemeente Tielt. Nog diezelfde dag verstuurde de informatie- en ombudsambtenaar van Tielt een e-mail naar de vraagsteller en de afdeling BMV. Het fietspad bleek hersteld en de gemeente excuseerde zich voor het laatsttijdig informeren.

Ongegronde klacht (1): De heer Rudi Coel diende op vrijdag 23 december een klacht in met betrekking tot het niet respecteren van de taalwetgeving door LijnCom nv. Op 6 januari informeerde de afdeling Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid dhr. Coel dat zij in deze kwestie niet bevoegd is om op te treden als klachtenbeheerder. De klacht werd die dag ook doorgestuurd naar de Vlaamse ombudsdienst, aangezien dhr. Coel in eerste instantie reeds klacht had ingediend bij De Lijn.

DAB Luchthaven Antwerpen:

Klachten inzake vluchten 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.

Alle onderstaande klachten werden opgelost en

a) ongegrond gecatalogeerd:	
<b>Geluidshinder</b>	<b>67</b>
Zakenvluchten	1
Trainingsvluchten	29
Klein toestel	25
Proefdraaien	1
Groot toestel	4
Alle vluchten	6
Geluidsoverlast	1
<b>Na 23u</b>	<b>2</b>
<b>Niet volgen circuit</b>	<b>3</b>
<b>Te lage hoogte</b>	<b>19</b>
<b>Helicopter</b>	<b>3</b>
<b>Training op feestdag</b>	<b>1</b>
<b>Demonstratievlucht</b>	<b>2</b>



b) geground gecatalogeerd:	
Andere	11
Onkruid	1
Bouw loods	2
Geurhinder	3
Lichten krijgsbaan	2
Luchthavenfaciliteit	1
Evenement Fly-in	1
Luchthavenpersoneel	1
<b>TOTAAL</b>	<b>108</b>

LHB:

Alle onderstaande klachten werden opgelost en ongegrond gecatalogeerd:

Geluidshinder	21
Trainingsvluchten	18
Klein toestel	2
Groot toestel	1
<b>Niet volgen circuit</b>	<b>2</b>
<b>Te lage hoogte</b>	<b>1</b>
<b>Helicopter</b>	<b>1</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>25</b>

Waterbouwkundig Labo:

De twee klachten handelen over de inhoudelijke kwaliteit van opgeleverde producten.

Verkeerscentrum:

- Klachten gerelateerd aan de website (ontbrekende info/verwarrende omschrijving/camerabeelden/visualisering):
  - geground: 19
  - deels geground: 13
  - ongegrond: 15
  - (deels) opgelost: 29
- Klachten gerelateerd aan telematica(boodschappen/info/differentiatie boodschappen):
  - geground: 11
  - (deels) geground: 4
  - ongegrond: 6
  - (deels) opgelost: 13
- Klachten gerelateerd aan Liefkenshoektunnel (betalen tol):
  - ongegrond: 2
  - opgelost: 2

Klachten niet bestemd voor het Vlaams Verkeerscentrum: 30

AJD:

Categorie: Schadegevallen

Geground: 1

Deels geground: /

Ongegrond: 2

Opgelost: 2

Deels opgelost: 1

Onopgelost: /

Stafdienst:

Drie klachten over kwaliteit van een door de klager bezochte parking.

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

LHB en DAB Luchthaven Antwerpen:

Het aantal klachten is ongeveer stabiel gebleven tegenover 2010. Hieruit blijkt dat de 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 ( 2010:43 / 2009:50 ) en 12 ( 2010:10 / 2009:22 ) 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.

Waterbouwkundig Labo:

Beide klachten toonden de onnauwkeurigheid aan van opgeleverde producten. Eenmaal ging het over fouten in een berekening van een rapport, de andere klant handelden over de inhoudelijke kwaliteit van een opgemaakt projectplan. Beide klachten werden opgelost.

Verkeerscentrum:

onderscheid:

1. Klachten bestemd voor Verkeerscentrum
2. Klachten bestemd voor wegbeheerder (AWV)
3. Klachten bestemd voor derde partij

#### **1. Klachten bestemd voor Verkeerscentrum**

Het merendeel van de klachten handelen over de kwaliteit van de verkeersinformatie. Er is een duidelijk onderscheid tussen klachten gerelateerd aan de website en deze gerelateerd aan de telematica.

##### 1.1 Klachten gerelateerd aan website:

###### 1.1.1 Ontbrekende informatie zowel over actuele elementen als over werfinformatie

Evaluatie: Het VC streeft naar een zo volledig mogelijk beeld van de verkeerssituatie. We zijn echter afhankelijk van andere partijen om tot dit volledig beeld te komen. We mogen stellen dat het VC ten allen tijde alle informatie meegeeft waarover het beschikt. Hoewel er op het vlak van informatiedoorstroming al veel werd ondernomen (met positieve gevolgen), mogen we ook in 2012 dit punt niet uit het oog verliezen. Zo moet er blijvend gewerkt worden aan een verbetering van de doorstroming tussen VC-wegbeheerder (AWV) en VC-wegpolitie.

###### 1.1.2 'Verwarrende' omschrijvingen van ongevallen of wegenwerken

Evaluatie: N.a.v. deze klachten wordt er permanent gewerkt aan de verbetering van de omschrijvingen van ongevallen/wegenwerken op website

###### 1.1.3 Slechte visualisering kaartmateriaal op mobiele website

Evaluatie: Deze klachten zijn gegrond waardoor er in 2012 een vernieuwde visualisering komt van de mobiele website

###### 1.1.4 Camerabeelden buiten dienst (klachten eveneens bestemd voor wegbeheerder)

Evaluatie: Sommige camera's blijven lang buiten dienst. Deze defecten worden steeds gemeld aan wegbeheerder (AWV). In de mate van het mogelijke wordt er soms geopteerd om een andere camera in hetzelfde gebied te tonen op de website

##### 1.2 Klachten gerelateerd aan de telematica:

###### 1.2.1 Ontbrekende informatie op dynamische route-informatiepanelen (VMS), op rijstrooksignalisatie (RSS) en via TMC verspreiding

Evaluatie: Gezien deze klachten (meestal) gegrond zijn, moet er nog werk gemaakt worden van een betere en snellere doorstroming van informatie naar het Verkeerscentrum. Dit geldt voor zowel de relatie wegpolitie-VC als voor relatie wegbeheerder-VC. (zie ook 1.1.1)

###### 1.2.2 Foutieve informatie op VMS/RSS/TMC

Evaluatie: analoog aan de evaluatie van 1.

###### 1.2.3 Differentiatie boodschappen: sommige weggebruikers zien bij bepaalde keuzepunten op snelwegen liever informatie over 'hun' route verschijnen en niet over een andere route. Het doel van dynamische boodschappen op de weg is om alle verkeersdeelnemers te informeren. Gepersonaliseerde informatie aanleveren is hierbij niet mogelijk. Toch werden deze meldingen onder de loep genomen en werd er in 2011 een project gestart omtrent herwerking van de VMS-boodschapstrategie.

Evaluatie: herwerken van de VMS-boodschapstrategie in 2012

Een aantal klachten handelen over het betalen van tol aan de Liefkenshoektunnel (al dan niet tijdens een tolvrij-procedure). Alle

ontvangen klachten hierover waren ongegrond.

Het Verkeerscentrum zorgde steeds voor een snelle afhandeling van de klachten en voor een vlotte communicatie met de burger.

## **2. Klachten bestemd voor wegbeheerder (AWV)**

Het merendeel van de klachten handelen over:

- Wegverlichting (het gewijzigde beleid in 2011 leidde tot vele vragen bij weggebruikers)
- Ontbrekende informatie over wegenwerken
- Werfsignalisatie (gebrekkige signalisatie of signalisatie die te lang ter plaatse bleef staan)
- Defecte camera's (zichtbaar via de website van het Verkeerscentrum)

Al deze klachten werden overgemaakt aan de wegbeheerder (AWV) en er werd op toegezien dat ze binnen de gestelde antwoordtermijn werden behandeld.

## **3. Klachten bestemd voor derde partij**

Het betreft hier slechts een handvol klachten die bestemd waren voor o.a. VRT, Kabinet, leverancier van GPS toestellen enz. Ook hier werden de klachten snel overgemaakt aan de juiste partij. Opvolging van de klachten voor deze partijen is moeilijker.

AJD:

1. Verzoeker heeft een schadevergoeding ingediend i.v.m. steenslag waardoor de voorruit van de wagen diende te worden vervangen.  
Aanvraag werd verworpen doordat de lokale politie in PV had geschreven dat het wegdek in een normale staat verkeert. In die periode werden er ook geen werken uitgevoerd op die locatie.

De afdeling Juridische Dienstverlening blijft bij haar standpunt en wees de klacht af.

2. Verzoekster heeft een schadevergoeding ingediend i.v.m. een put in de weg waardoor haar auto een lekke band had. De afdeling Juridische Dienstverlening wijst haar klacht af, omdat:
  - de verzoekster geen bewijs kan aanleveren van een abnormaal gevaarlijke of een abnormaal afwijkende toestand;
  - het ging over een oppervlakkige uitbroekeling die zich in de berm naast de rijbaan bevond;
  - er geen andere weggebruikers klacht of melding gemaakt hebben van een put in de weg.

Om die reden wijst de afdeling Juridische Dienstverlening de aansprakelijkheid af.

3. Verzoeker diende bij de Vlaamse Ombudsdienst klacht in omdat hij vond dat zijn dossier te lang aansleepte.

Verzoeker doet melding van een schadegeval op 29 augustus 2010 via de website van het agentschap Wegen en Verkeer Antwerpen.

Pas een jaar later, op 19 augustus 2011 ontving de afdeling Juridische Dienstverlening het dossier.

De afdeling Juridische Dienstverlening erkent deze klacht.

De grootste vertraging situeerde zich binnen het district Antwerpen. Dit valt te verklaren door de enorme toevloed aan schadeclaims, ingevolge de extreme winters van 2009/2010 en 2010/2011.

Verzoeker werd hiervan op de hoogte gesteld en zijn dossier werd intussen afgehandeld.

Stafdienst:

Klachten zijn teruggekoppeld naar de concessiehouder. In overleg met de concessiehouder is een antwoord opgesteld. Klachten hebben inhoudelijk geen beleidsdimensie.

## **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de 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 Luchthaven Antwerpen:

Ingevolge de ondertunneling van de Krijgsbaan, ( gepland in 2012- 2013 ) en de aanleg van een RESA zullen een aantal klachten verdwijnen: gebruik lichten Krijgsbaan, onkruid ...

Verder zal door de toepassing van de bijzondere voorwaarden van de milieuvergunning het aantal trainingsvluchten in de toekomst verder afnemen en dus in principe ook het aantal klachten.

Waterbouwkundig Labo: Evaluatie van het proces "Opmaak van projectplannen". Opnieuw verduidelijken van het revisieproces om de inhoudelijke kwaliteit te waarborgen.

Verkeerscentrum:

Het Verkeerscentrum probeert haar diensten constant te verbeteren. Ze hecht veel belang aan de klachten en suggesties die ze van

de burger ontvangt. Hierdoor wordt aangegeven welke aspecten van haar dienstverlening nog kunnen verbeterd en/of uitgebreid worden. Ze zijn grotendeels gelijklopend aan de evaluatiepunten in punt 3. van dit verslag.

- Vlotte communicatie met collega's van de wegendistricten zodat informatie over wegenwerken steeds up-to-date is
- Uitbreiding van camera's en/of tellussen op de weg, zodat het aantal locaties waarover verkeersinformatie kan verschaft worden verhoogd
- Uniformiseren van procedures binnen het operationele team zodat er een eenvormig beeld ontstaat omtrent verkeersinformatie
- Goede communicatie met ploegen van de wegpolitie (via detachement aanwezig in VC) zodat signalisatie niet onnodig lang boodschappen toont
- Verbeterproject in 2012 voor wat betreft de mobiele website (filbeeld.be). De problemen met visualisering worden hierdoor opgelost
- In 2011 werden meldingen over verwarrende verwoording van locaties wegenwerken steeds bekeken en indien nodig werd de naamgeving op de website aangepast. Dit zal ook de werkwijze blijven in 2012.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2011 werd door sommige afdelingen (o.a. Verkeerscentrum, Stafdienst,...) het systeem van klachtenbehandeling geoptimaliseerd door gebruik te maken van de mogelijkheden van e-room.

#### **Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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:  
nv De Scheepvaart  
Havenstraat 44 – 3500 Hasselt

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	45

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	45
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	19
	deels gegrond:	19
	ongegrond:	7

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	24
	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:	
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:	34
	telefoon:	11
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	43
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	2
	andere kanalen:	0

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Verschillende klantengroepen maken gebruik van de dienstverlening van nv De Scheepvaart. De ontvangen klachten moeten gerelateerd worden aan deze klantengroepen:

1. Schippers  
Er werden een beperkt aantal klachten ontvangen over de dienstverlening van nv De Scheepvaart aan de schippers.
2. Bedrijven: er werden geen klachten ontvangen van bedrijven die gebruik maken van de binnenvaart en/of die op de oevers van een kanaal zijn gevestigd.
3. Recreanten  
nv De Scheepvaart ontvangt heel wat klachten over de staat van de jaagpaden van fietsers en wandelaars. Deze klachten hebben meestal te maken met de door hen ervaren slechte staat van de jaagpaden. Andere klachten hebben betrekking op het feit dat er naast wandelaars en fietsers er ook andere gebruikers zijn van de jaagpaden. Jaagpaden zijn in feite technische wegen die vooral bedoeld zijn voor het onderhoud en de exploitatie van het kanaal. De waterwegbeheerder stelt deze wegen ook open voor wandelaars en fietsers en heeft aanzienlijke inspanningen gedaan om deze jaagpaden te asfalteren. Fietsers begrijpen echter niet dat ze op deze wegen ook dienstwagens, vrachtwagens van aannemers of kranen voor het laden en lossen van schepen kunnen tegenkomen. Ook tijdelijke omleidingen die worden gedaan om schepen veilig te kunnen laden of lossen kunnen op veel onbegrip rekenen.
4. Burgers  
Er zijn nogal wat klachten van burgers die in de onmiddellijke omgeving van een kanaal wonen en klachten hebben over de staat van gronden van De Scheepvaart.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Enkele typevoorbeelden van klachten:

- Klachten over gronden en domeinen van nv De Scheepvaart  
Dit kan te maken hebben met:
  - onkruid op terreinen van nv De Scheepvaart
  - zwerfvuil
  - overhangende takken

Deze klachten zijn meestal terecht en worden door de regieploegen van nv De Scheepvaart snel en efficiënt opgelost. De klachtenmanager heeft meerdere mails ontvangen van burgers die aangenaam verrast werden door het snelle en degelijke optreden.

- Staat en gebruik van de jaagpaden en andere infrastructuur.  
De jaagpaden kennen een steeds groter succes bij fietsers en wandelaars. Heel wat fietsers gebruiken de jaagpaden ook voor het woon- werkverkeer (per fiets).  
Hoewel nv De Scheepvaart veel aandacht besteed aan het onderhoud van de jaagpaden zijn sommige jaagpaden toch in slechte staat. Dat kan normale slijtage zijn, maar het kan ook het gevolg zijn van het uitvoeren van werken, bijvoorbeeld het uitvoeren van dijkversterkingen, waarbij de jaagpaden heel wat

hebben te lijden van zwaar werfverkeer.

nv De Scheepvaart herstelt deze jaagpaden zo vlug mogelijk, maar alleen al omwille van de te volgen procedures, maar ook als gevolg van de weersomstandigheden kan hier soms enige tijd over heen gaan. Daarnaast zijn fietsers en wandelaars zeer gevoelig voor de aanwezigheid van gemotoriseerd verkeer op de jaagpaden. Dit verkeer is soms terecht (met vergunning) soms onterecht (zonder vergunning, sluijperverkeer).

nv De Scheepvaart probeert voortdurend uit te leggen dat jaagpaden geen fietspaden zijn en dat we van alle gebruikers hoffelijkheid en begrip vragen.

Een probleem blijft het onvergunde sluijperverkeer op de jaagpaden, waar slechts sporadisch wordt tegen opgetreden door de politie.

- brug Grobbendonk

Na een aanrijding door een vrachtwagen moest op de wegbrug over het Albertkanaal in Grobbendonk beurtelings verkeer worden ingericht. Dit leidde tot vrij lange wachttijden voor het wegverkeer. De bouw van de nieuwe brug heeft enkele jaren in beslag genomen. Alhoewel de nieuwe brug enkele maanden voor de aanvankelijk voorziene datum in gebruik kon worden genomen, kregen we omwille van foute communicatie door de plaatselijke overheid toch heel wat onterechte klachten over de aanhoudende verkeershinder.

- Waterpeil van de kanalen

In 2011 waren er 2 periodes met zeer weinig regenval. Daardoor daalde het waterpeil in de kanalen en moesten beperkende maatregelen worden ingevoerd.

Hierover ontvingen we klachten van schippers en vissers (te weinig water in vijvers).

Na bijkomende uitleg toonde men begrip voor de situatie.

Algemene opmerking:

Naast de positieve vaststelling dat de burgers steeds gemakkelijker de weg vinden naar nv De Scheepvaart voor het formuleren van een klacht, maar ook voor het inwinnen van informatie of voor het geven van suggesties, moet ook worden vastgesteld dat de verzuring bij een aantal mensen toeneemt. Vorig jaar werden er (altijd per e-mail) meerdere klachten ontvangen waaruit, onafhankelijk van het feit of de klacht al dan niet gegrond was, impliciet of expliciet een grote minachting bleek voor de overheid in het algemeen en voor onze personeelsleden in het bijzonder. Het gaat dan over opmerkingen dat we niet bekwaam zijn om ons werk te doen, dat we moedwillig mensen pesten, enz ...

Deze opmerkingen bevatten geen enkele grond van waarheid en zijn meestal gebaseerd op vooroordelen en/of een gebrekkige kennis van de zaken waarover men een klacht formuleert.

#### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 voorbije jaren heeft nv De Scheepvaart een aanzienlijke inspanningen gedaan om het contact met alle gebruikers van de waterwegen te vergemakkelijken.

Klachten, maar ook infovragen kunnen nu op zeer eenvoudige wijze worden ingediend via de website van nv De Scheepvaart. Daarnaast werd het RIS-centrum geïnstalleerd dat 24 uur op 24, en 7 dagen op 7 telefonisch bereikbaar is, en waar dus ook klachten en infovragen genoteerd worden.

In een brochure voor de schippers werden onder meer de verschillende mogelijkheden gegeven om contact op te nemen met De Scheepvaart en om een klacht in te dienen als men niet tevreden is over de dienstverlening.

Er is een zeer duidelijke evolutie in de manier waarop klachten ons bereiken: bijna alle klachten worden ingediend per e-mail of via de telefoon.

Dat maakt het voor de klachtenbehandelaar ook eenvoudiger om te reageren en om actie te ondernemen en om in contact te blijven met de indiener van de klacht.

#### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

#### Suggesties?

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: Waterwegen en Zeekanaal NV

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	40

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	40
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	

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

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	35
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	9
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	14

Bij 2 klachten kan niet worden achterhaald of deze al dan niet (deels) gegrond of ongegrond zijn. Bij 1 klacht is de gegrondheid verder in onderzoek.

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	14
	deels opgelost:	4
	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:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	16
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	





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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	6
	mail:	30
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	29
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	3

# 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 2011

In het jaar 2011 werden bij Waterwegen en Zeekanaal NV (hierna W&Z) 40 klachten ontvangen, wat een daling betekent ten opzichte van 2010 (59 klachten).

Van deze klachten werden er 35 ontvankelijk verklaard en behandeld door de klachtenbehandelaars van W&Z. 5 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,
- (geluids)overlast.

De klachten kunnen worden ondergebracht onder volgende categorieën:

### A. Hinder door het uitvoeren van openbare werken

- 1) De gereduceerde snelheid van de brugbewegingen van de Vredesbrug te Willebroek leidde tot ergernis bij één van de weggebruikers. Het aandrijvingsmechanisme was evenwel volledig vernieuwd maar bij de testfase was gebleken dat het remsysteem te sterk kon ingrijpen op de constructie, met eventuele stabiliteitsproblemen tot gevolg. Bijgevolg werd om veiligheidsredenen beslist om de bewegingssnelheid te beperken in afwachting van een technische oplossing. Waar mogelijk werden echter milderende maatregelen genomen, onder meer door het aantal brugopeningen tot het minimum te herleiden door het clusteren van het scheepvaartverkeer.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 2) Een scheepvaartorganisatie was van oordeel dat de gegarandeerde doorvaarthoogte aan de Bospoortbrug te Halle plots met 40cm was verminderd. Het betrof echter slechts 10cm en dit gedurende belangrijke herstellingswerken aan de brug. Bovendien waren ten behoeve van de scheepvaart aan beide zijden van de brug omgekeerde peillatten aangebracht enerzijds en werden er portieken geplaatst anderzijds zodat elke schipper zich kon vergewissen van de precieze vrije hoogte tijdens de werken.

Klacht is ongegrond.

- 3) N.a.v. de werken in kader van het Sigmaplan te Uitbergen werd een klacht ontvangen. Er werd opdracht gegeven aan de aannemer tot het verwijderen van prikkeldraad. Tevens vonden er door het district controles op de dijk plaats.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 4) Er werd een klacht geuit over het nog niet betaald zijn voor onteigende gronden in het kader van de dijkwerken te Wetteren.

Klacht is ongegrond.

- 5) De klager ervaart de noodbrug bij de Zandvoordebrug als zijnde gevaarlijk. De klager werd op de hoogte gebracht van de extra veiligheidsingrepen die aan de aannemer werden opgedragen naar aanleiding van de bevindingen van de veiligheidscoördinator. Dit is een deels gegronde klacht daar W&Z van oordeel is dat het mogelijk is dat de noodbrug door senioren of door ouders met kleine kinderen als zijnde moeilijk wordt ervaren, ook al wordt de trap van de noodbrug volgens de geldende normen als een gemakkelijke trap beschouwd. W&Z heeft aangegeven dat een alternatief voor het nemen van de noodbrug het volgen van een voorziene omleiding is.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 6) De betrokkene stelt dat het stadsbestuur te weinig werd betrokken bij het project en dat de noodbrug bij de Zandvoordebrug een gevaarlijke brug is. De klager werd op de hoogte gebracht van de extra veiligheidsingrepen die aan de aannemer werden opgedragen naar aanleiding van de bevindingen van de veiligheidscoördinator. De klager werd ook op de hoogte gebracht van de bestaande wisselwerking / contacten tussen W&Z enerzijds en de stad en de politie anderzijds.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

## B. Beheer en onderhoud van de infrastructuur en de aanhorigheden

- 1) De klaagster adresseerde zich (mede) tot W&Z omdat een aantal straatlampen van het traject tussen Humbeek en Willebroek langsheen het Zeekanaal Brussel-Schelde defect waren waardoor het fietspad slecht verlicht was. Uit onderzoek bleek dat slechts een beperkt deel van de straatverlichting onder ons beheer viel. Voor dit stuk van het traject werd wel onmiddellijk opdracht gegeven om alle defecte lampen te vervangen.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 2) In opdracht van W&Z werd het hele verkeerscomplex tussen de Rupelbrug en de Boulevardbrug volledig heraangelegd. De klager was echter van mening dat op een aantal plaatsen te weinig rekening gehouden was met de belangen van de fietsers en voetgangers en dat er zich onveilige situaties konden voordoen. Bij het ontwerpen en uitvoeren van deze werken is zorgvuldig en uitgebreid overleg geweest met alle mogelijke actoren wat tot een consensus heeft geleid.

Een aantal opmerkingen hadden tevens betrekking op een tijdelijke situatie tijdens de werken en waren aldus achterhaald.

Klacht is ongegrond.

- 3) Er werd geklaagd over de gevaarlijke toestand nabij de Mellebrug te Melle omdat het jaagpad daar niet ijsvrij gemaakt was. Dit valt echter onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

Klacht is onontvankelijk.

- 4) Een gelijkaardige klacht werd ontvangen in verband met de staat van de Durmedijk te Lokeren. Het jaagpad daar was niet ijs- en sneeuwvrij gemaakt. Er werd gemeld dat het jaagpad in eerste instantie een dienstweg is en dat het technisch onmogelijk is om het jaagpad sneeuwvrij te houden.

Klacht is ongegrond.

- 5) Een klacht werd geuit over het overmatig verwijderen van groen langs de Kanaalstraat te Lier. De onderhoudsbeurt kaderde in het zichtbaar maken van het kruispunt. Er werd vooral sluikestort, onderbegroeiing en kreupelhout verwijderd.

Klacht is ongegrond.

- 6) Via de Vlaamse Ombudsdienst werd een klacht ontvangen i.v.m. overwoekerende begroeiing langs dijken te Antwerpen LO ter hoogte van een minigolfterrein. Er werd inderdaad overwoekerende begroeiing vastgesteld. De onderhoudsaannemers werd aangemaand om te snoeien en te maaien.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 7) Er werd geklaagd over een gevaarlijke geul aan het openbaar toilet aan het Steenplein te Antwerpen. Dit valt ingevolge een concessieovereenkomst onder de verantwoordelijkheid van de stad.

Klacht is onontvankelijk.

- 8) Een klager stelt dat hij in het verleden meermaals melding heeft gemaakt van de slechte toestand van het jaagpad tussen Beernem en Brugge. De betrokkene klaagt dat W&Z totnogtoe geen enkele keer heeft gereageerd op zijn meldingen. W&Z heeft aangegeven in een schrijven dat meldingen terdege worden behartigd maar dat er geen ontvangstmelding naar de melder wordt verstuurd. Meldingen kunnen het beste rechtstreeks worden verzonden naar het algemeen mailadres van de afdeling Bovenschelde. Vermits op basis van de klacht het onduidelijk was naar welk adres de klager zijn meldingen stuurt en gelet op het feit dat na een interne zoektocht geen enkele melding van de klager werd teruggevonden, werd de klager verzocht om voorbeelden van meldingen (met datum en adres waarnaar melding werd verstuurd) te bezorgen. Tot op heden heeft de betrokkene hierop niet gereageerd.

Klacht is onontvankelijk en onopgelost. Niet duidelijk of klacht (on)gegrond is.

### C. Bediening van de kunstwerken

- 1) Bij het oversteken van de sluis door een recreant werden de deuren geactiveerd voor het versassen van een schip. Het is in principe verboden om de passerelle bovenop de sluisdeuren te gebruiken als passage naar de andere oever maar in afwachting van het in dienst stellen van nieuwe fietsersbruggen werd op vraag van een aantal toeristische organisaties een tijdelijk gedoogbeleid toegestaan. Het is in die omstandigheden dan wel van groot belang dat zowel de gebruikers als de bedienaars zeer attent zijn. Er werden bijkomende maatregelen genomen om een herhaling te vermijden. Eens de nieuwe bruggen in gebruik zijn, zal de sluis volledig worden afgesloten.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 2) Een schipper uitte naar aanleiding van een stroompanne een klacht omdat de noodbediening van een sluis nog niet gebruiksklaar was. Uit het onderzoek bleek dat de technische aanpassingen helemaal uitgevoerd waren doch dat de aannemer nog opleidingen diende te organiseren voor de binnenvaartbegeleiders opdat deze de noodbediening op deskundige wijze kunnen hanteren.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 3) Een klacht werd ingediend over het niet overzetten van de veerboot te Lillo. De veerboot wordt niet uitgebaat door W&Z, maar door DAB Vloot.

Klacht is onontvankelijk.

- 4) Een andere klacht werd ontvangen over het niet overzetten van de veerboot te Schellebelle. De veerman werd gewezen op de contractuele bepalingen, maar er bleek ook sprake te zijn van een persoonlijke vete.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 5) Tevens is een klacht ontvangen over het niet overzetten van de veerboot te Tielrode-Hamme. Uit controle bleek dat de veerdienst wel degelijk gevaren heeft.

Klacht is ongegrond.

- 6) De betrokkene klaagt over de bediening die hij heeft gekregen bij de doortocht van Brugge met zijn pleziervaarttuig (lange wachttijd, gebrek aan communicatie, ...). Naar aanleiding van de klacht werden de verklaringen van de binnenvaartbegeleiders opgevraagd. Na intern onderzoek werd geconcludeerd dat er geen sprake is van het geven van foutieve informatie of van het viseren van het schip van de klager. Intern bij W&Z werd de opdracht gegeven om de binnenvaartbegeleiders eraan te herinneren dat klantvriendelijkheid bijzonder belangrijk is.

Klacht is ongegrond.

- 7) Een schipper klaagt over het gedrag van binnenvaartbegeleiders aan de Lousbergbrug te Gent. De binnenvaartbegeleider weigert de brug te bedienen en

stelt dat de brug niet zal gedraaid worden voor jachten die door hun mast of hun antenne plat te leggen onder de brug door kunnen. Vigerende reglementering terzake werd aan de klager uitgelegd. Na interne navraag bleek dat de vigerende reglementering werd gevolgd.

Klacht is ongegrond.

- 8) De klager is van oordeel dat hij door een binnenvaartbegeleider aan de sluis van Evergem wordt geïsoleerd. Zijn schip werd niet meegenomen bij een schutting terwijl er naar zijn oordeel nog voldoende plaats was in de sluis. De scheepvaartinspecteur heeft bij de binnenvaartbegeleider van dienst het schutplan opgevraagd en uitgetekend en hieruit blijkt dat de binnenvaartbegeleider correct gehandeld heeft.

Klacht is ongegrond.

- 9) Naar aanleiding van een voorval werden door de betrokkene een aantal vragen gesteld met betrekking tot de uitbating van de veer te Baarle-Drongen. De klager stelt zich de vraag of een veer, als deze gesloten is tussen 12u en 13u, mag gebruikt worden voor privédoeleinden. Hij stelt tevens de vraag of er sprake is van oneigenlijk gebruik van gemeenschapsgoederen, of de veeruitbater een vrijwilligerscontract heeft en of deze aan bepaalde personen de toegang tot een veer mag weigeren. W&Z heeft bevestigd dat het veer eigendom is van W&Z. De veer mag niet gebruikt worden voor privédoeleinden en de bediening van de veren gebeurt via een openbare aanbesteding. Voor het uitbaten van een veer wordt een veerman door W&Z vergoed, er is dus geen sprake van een vrijwilligerscontract. De veeruitbater in kwestie werd door W&Z naar aanleiding van de klacht aangesproken. Uit de bevraging van de veeruitbater is gebleken dat er waarschijnlijk sprake is van een foutieve perceptie van de situatie door de klager waardoor er geen sprake is van wantoestanden.

Klacht is ongegrond.

- 10) Er is een klacht ontvangen over het vragen van fooien door een veeruitbater. W&Z zal de situatie ter plaatse controleren en passend gevolg geven aan haar bevindingen. Indien bij controle geen onregelmatigheden kunnen worden vastgesteld, zal door W&Z in elk geval de veeruitbater per brief aan de voorwaarden van het bestek worden herinnerd in de hoop dergelijke situaties in de toekomst te vermijden.

Klacht is ontvankelijk. Gegrondheid wordt nog onderzocht (onopgelost).

#### D. Ontoereikende informatieverstrekking

- 1) Bij het bedienen van de Ringbrug te Willebroek vanuit de centrale bedieningstoren deed zich een defect voor waardoor de brug niet meer tot op het niveau van de landhoofden kon gebracht worden. In de file die daarop ontstond, bevond zich een echtpaar dat op weg was naar een ziekenhuis om te bevallen. De aanstaande vader ging op zoek naar een telefoonnummer om zich te informeren over de aard en de duur van het defect doch vond enkel een verouderd nummer. Het actuele nummer van de bedieningstoren is ook

aanwezig maar bleef onopgemerkt.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 2) Een sollicitante diende een klacht in over de meegedeelde informatie na een sollicitatiegesprek bij W&Z. De schriftelijke motivatie van niet-geschiktheid werd echter doorgestuurd en er werd tevens toelichting gegeven bij telefonische feedback.

Klacht is ongegrond.

- 3) De betrokkene klaagt over het uitblijven van een reactie van W&Z naar aanleiding van een averij aan zijn schip. De procedure voor het opstarten van een averijdossier werd uitgelegd aan de klager. Vermits hij bij zijn oorspronkelijke melding van de averij uitdrukkelijk heeft gesteld dat hij geen intentie had om een klacht of een ingebrekestelling in te dienen, werd er geen averijdossier opgesteld. Indien niet onmiddellijk na het voordoen van het incident het voorval wordt ingeschreven in een klachtenboek aan het dichtst bij zijnde kunstwerk is het onmogelijk om een oorzakelijk verband tussen de schade aan de boot en het gebeuren / de locatie aan te tonen. Het is bijgevolg niet langer mogelijk om een averijdossier op te starten.

Klacht is ongegrond.

- 4) Een klager stelt dat de signaalborden te Brugge vaak foutieve informatie weergeven. Of er effectief op de data en tijdstippen, zoals aangegeven in de klacht, foutieve informatie werd aangegeven, is moeilijk te controleren. Om de werking van de borden op te volgen zal op korte termijn een opvolgingssysteem in het kantoor van de binnenvaartbegeleiders op de Kruispoort worden geïnstalleerd. Op deze manier zal W&Z in de toekomst eventuele problemen bij de werking van de signaalborden kunnen detecteren en remediëren.

Klacht is ontvankelijk. Of de klacht (on)gegrond is, kan niet worden nagegaan.  
Klacht is wel opgelost.

#### E. (Geluids)overlast

- 1) Er werd een klacht ontvangen over geluidsoverlast in de Langestraat te Kruibeke. De geluidsoverlast werd echter niet door W&Z, maar door een bedrijf geproduceerd.

Klacht is ongegrond.

- 2) Een buurtbewoner klaagt dat de Meulestedebrug te Gent steeds meer lawaai maakt. Het lawaai is van die aard dat de klager 's nachts en 's morgens wakker wordt. Ook in de woonkamer ondervindt klager lawaaihinder. De lawaaihinder wordt veroorzaakt door de trillingen van het vele zware wegverkeer over de brug. Hierdoor is de vloer van het wegdek losgekomen. Onderhoud van de Meulestedebrug op 20 en 21 januari 2011 was reeds voorzien zodanig dat de bruggedelen opnieuw konden worden vastgezet.

Klacht is gegrond en deels opgelost.



- 3) De betrokkene klaagt voor de tweede maal (zie klacht hierboven) over lawaaihinder van de Meulestedebrug. De eerste dagen na de onderhoudswerken d.d. 20 en 21 januari 2011 was een verschil merkbaar. Nadien is de lawaaihinder teruggekeerd. Kort na de herstellingen zijn de metalen wegdekplaten opnieuw losgekomen zodanig dat er weer sprake is van lawaaihinder. Tijdens de onderhoudswerken van januari is niks mis gelopen, maar de trillingen van het zwaar wegverkeer zorgen ervoor dat de wegdekplaten telkens opnieuw loskomen, met lawaaihinder tot gevolg. In afwachting dat er een nieuwe brug wordt gebouwd, dient deze oude beweegbare brug functioneel te blijven aangezien dit een zeer belangrijk knooppunt is voor het (water)wegverkeer. In de week van 7 tot 13 februari werd de Meulestedebrug terug onderbroken voor het verkeer om dit probleem op te lossen.

Klacht is gegrond en deels opgelost.

- 4) De betrokkene klaagt voor de derde maal over lawaaihinder van de Meulestedebrug. W&Z heeft gesteld dat de lawaaihinder zich terug manifesteert doordat wederom enkel bruggedelen zijn losgekomen. De bouten van de wegdekplaten worden preventief en na het loskomen telkens terug aangedraaid. De oude brug is niet voorzien op zwaar vrachtverkeer waardoor de bruggedelen telkens opnieuw loskomen. W&Z is zich bewust van het probleem. De enige goede oplossing is de vervanging van de Meulestedebrug door een nieuwe brug. In afwachting van de vervanging wordt er naar nog andere technische oplossingen gezocht om de lawaaihinder te beperken.

Klacht is gegrond en deels opgelost.

- 5) Een klacht wordt ontvangen over lawaaihinder van de bel van de Tolpoortbrug te Deinze. Vooral wanneer in het pleziervaartseizoen als in het weekend de brug meermaals wordt geopend, ervaart de klager hinder. Stremmingstijden voor het scheepvaartverkeer tijdens de spitsuren werden reeds ingevoerd met minder brugbewegingen en belgerinkel tot gevolg. In 2010 werd al een oproep gelanceerd aan de jachtclubs aan de Toeristische Leie om zich zoveel mogelijk gegroepeerd aan de brug aan te bieden en om de brug niet te draaien voor vaartuigen die onder de brug door kunnen door mast of antenne plat te leggen. In 2011 werd de oproep aan de pleziervaarders om zich gegroepeerd aan te bieden via een Bericht aan de Schipperij herhaald. Hierbij is er tevens op gewezen dat de brug niet zal worden gedraaid voor vaartuigen die onder de brug kunnen door mast of antenne plat te leggen.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 6) Een tweede buurtbewoner klaagt over lawaaihinder van de Meulestedebrug. De klager haalt ondermeer aan dat vooral 's nachts als er zwaar vrachtverkeer over de brug rijdt, er veel lawaai wordt geproduceerd. W&Z heeft gesteld dat de lawaaihinder zich manifesteert doordat wederom enkel bruggedelen zijn losgekomen. De bouten van de wegdekplaten worden preventief en na het loskomen telkens terug aangedraaid. De oude brug is niet voorzien op zwaar vrachtverkeer waardoor de bruggedelen telkens opnieuw loskomen. W&Z is zich bewust van het probleem. De enige goede oplossing is de vervanging van de Meulestedebrug door een nieuwe brug. In afwachting van de vervanging

wordt er naar nog andere technische oplossingen gezocht om de lawaaihinder te beperken. Er is al een snelheidsbeperking van 30 km/u ingevoerd. Midden juni 2011 werd de brug opnieuw onderbroken om het aantal bevestigingspunten van de rijplaten te vergroten. In 2012 zal een doorgedreven studie worden gevoerd en ten vroegste vanaf 2013 zal de brug worden vervangen.

Klacht is gegrond en deels opgelost.

- 7) Er wordt geklaagd over geluidshinder tengevolge van de werken aan de kaaimuren aan de Ringvaart. Een werfinspecteur werd ter plaatse gestuurd om kennis te nemen van de situatie en om de aard van de werken toe te lichten aan de klager. Een trillingmeter werd geplaatst. Er werden geen excessieve trillingen vastgesteld. De werken werden verder opgevolgd met trillingsmetingen.

Klacht is ongegrond.

- 8) Een schipper klaagt dat aan de steiger 'de Generpiete' te Oudenburg Engelse schepen langer dan 24u blijven liggen terwijl op de locatie een verbodsbord staat om aan te geven dat het verboden is om langer dan 24u aan te meren. De locatie is bovendien bijzonder aangezien schepen er gratis water en electriciteit kunnen nemen. De klager betreurt dat Belgische pleziervaartschepen, waaronder hemzelf, geen kans krijgen om op deze locatie af te meren om gratis water en electriciteit af te nemen. Het verbaliserend optreden in deze materie behoort niet tot de bevoegdheid van W&Z, maar tot de bevoegdheid van de scheepvaartpolitie.

Klacht is onontvankelijk.

- 9) Er wordt geklaagd over het onaangepast vaargedrag van de boot van een bepaald bedrijf op de Muinschelde te Gent. Dit bedrijf werd op de hoogte gebracht van de situatie. Het bedrijf heeft haar verontschuldigheden aangeboden en haar vaarpersoneel gewezen op de geldende beperkingen inzake vaarsnelheid.

Klacht is gegrond en opgelost.

#### F. Onheuse bejegening

- 1) Een klacht werd ontvangen over het gedrag van een havenkapitein van de jachthaven Coupure te Brugge. Deze klacht valt niet onder de bevoegdheid van W&Z en werd overgemaakt aan de betrokken scheepvaartfederatie.

Klacht is onontvankelijk.

#### G. Vergunningen

- 1) Er wordt geklaagd over het moeten betalen van een administratieve beheerskost voor een dossier dat volgens de klager niet correct werd afgehandeld. Na intern onderzoek bleek dat dit dossier inderdaad niet correct werd afgehandeld. W&Z heeft zich verontschuldigd en heeft wegens nalatigheid in dit dossier vrijstelling van de administratieve beheerskost verleend.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 2) Iemand klaagt over het gedrag van de bewoners van een schip (milieuvervuiling). De klager spreekt het vermoeden uit dat het om schip gaat zonder ligvergunning. Het schip in kwestie blijkt niet te beschikken over een vergunning of een concessie. W&Z heeft de eigenaar verzocht om de huidige locatie te verlaten. De eigenaar werd op de hoogte gesteld dat alle ligplaatsen voor woonboten in Gent op heden bezet zijn en hij zich desgewenst kan laten registreren op een wachtlijst. W&Z heeft bevestigd dat de omschreven situatie onaanvaardbaar is en dat bij een gelijkaardige situatie in de toekomst het aangewezen is zich te richten tot de Scheepvaartpolitie.

Klacht is gegrond en opgelost.

### **3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2011**

Het aantal klachten is in vergelijking met 2010 gedaald van 59 naar 40 klachten.

Wat betreft het aantal onontvankelijke klachten, is het aantal (5) stabiel gebleven in vergelijking met 2010 (6). 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 lichtjes gestegen (35%) ten opzichte van 2010 (29%).

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 betreffen in hoofdzaak geen schending van de ombudsnormen, maar hebben eerder betrekking op:

- hinder door het uitvoeren van openbare werken,
- beheer en onderhoud van de infrastructuur en aanhorigheden,
- bediening van de kunstwerken langsheen de waterwegen,
- (geluids)overlast.

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. Enkel de problemen met de Meulestedebrug te Gent houden een structureel probleem in.

Globaal kan worden geconcludeerd dat het klachtenbeeld voor 2011 gunstig was en dat er geen opmerkelijke veranderingen zijn ten opzichte van het verleden.

### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

De klachten zijn zeer lokaal gebonden en het aantal klachten is te gering om eventuele structurele tekorten aan het licht te brengen. Waar nodig worden op basis van een ontvangen klacht de nodige herstellingen uitgevoerd. Daar het budget voor onderhoud echter ontoereikend is, is het onmogelijk om preventief alle gebreken aan het patrimonium doeltreffend te onderhouden. In dit verband dienen dan ook prioriteiten gesteld te worden door W&Z.

Enkel de problemen met de Meulestedebrug te Gent houden een structureel probleem in. In 2012 zal een doorgedreven studie worden gevoerd en ten vroegste vanaf 2013 zal de brug worden vervangen.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

In het kader van integrale kwaliteitszorg is een procedure Klachtenafhandeling opgesteld om een uniforme klachtenbehandeling te garanderen binnen W&Z.

## Verslag 2011 over het klachtenmanagement in het beleidsdomein bestuurszaken

Het verslag 2011 rapporteert over het klachtenmanagement in het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken, Jobpunt Vlaanderen en de Vlaamse Adviesraad voor Bestuurszaken

### A. Vlaams Ministerie van Bestuurszaken

De Klachtendienst Bestuurszaken bij het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken is bevoegd voor volgende entiteiten:

Departement Bestuurszaken  
 Agentschap voor Facilitair Management  
 Agentschap voor Binnenlands Bestuur  
 Agentschap voor Overheidspersoneel

#### 1. Cijfergegevens

Totaal aantal klachten:		19
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	28 dagen

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:	
	Geen belang:	

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

Aantal ontvankelijke klachten:		10
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	3
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	
	onopgelost:	3

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen (zie bijlage 1).

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:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	17
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	1

## 2. Inhoud van de klachten

De Klachtendienst Bestuurszaken bij het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken (hierna de klachtendienst) heeft in 2011 vijf gegronde en twee deels gegronde klachten geregistreerd. Vier ervan konden worden opgelost.

Volgende ombudsnormen werden geschonden: afdoende motivering (1x), vlotte bereikbaarheid (1x), deugdelijke correspondentie (1x), doeltreffende algemene informatieverstrekking (2x), goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (2x), redelijke behandeltermijn (1x).

Drie klachten waren ongegrond.

Negen klachten waren onontvankelijk.

De klachtendienst is niet bevoegd voor een klacht ingediend tegen de Raad van Vergunningsbetwistingen. Ze is dat evenmin voor een klacht tegen een sociale huisvestingsmaatschappij. Zij heeft die klachten doorverwezen.

Een ingekomen klacht met betrekking tot openstaande facturen werd voor verder gevolg doorgestuurd naar het Agentschap Wegen en Verkeer dat voor de betaling diende in te staan. Een andere klacht over een uitgebleven schaderegeling werd aan het Agentschap voor Natuur en Bos bezorgd.

De klachtendienst ontving een klacht over het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum te Geel met betrekking tot de toekenning van dienstvrijstelling voor een brandweervrijwilliger. De klachtendienst is op dat vlak niet bevoegd.

Een klacht over werken aan de voetpaden uitgevoerd door de stad Nieuwpoort en het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust werd, voor zover ze betrekking had op voormeld agentschap, naar dat agentschap doorgestuurd.

De klacht gericht tegen de stad Nieuwpoort werd in het kader van het bestuurlijk toezicht op de gemeenten naar het Agentschap voor Binnenlands Bestuur verzonden. Hetzelfde gebeurde met een klacht over de gemeente De Haan en de stad Landen. Een inwoner wees er in zijn klacht tegen de stad Landen op dat de stad ten onrechte had geweigerd een veiligheidsverslag openbaar te maken. De klachtendienst informeerde de klager over de mogelijkheid tot het indienen van een beroep bij de Beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur. Aangezien de weigeringsbeslissing verwees naar de beroepsmogelijkheid, maar niet naar de beroepsmodaliteiten, meende de klachtendienst dat de beroepstermijn nog geen aanvang had genomen (zie art. 35, decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur); de klager kon alsnog beroep indienen, wat hij ook deed en met succes. De Beroepsinstantie gaf hem het veiligheidsverslag vrij.

Een klacht over een kerkfabriek te Veurne werd eveneens in het kader van het bestuurlijk toezicht op de kerkfabrieken naar het Agentschap voor Binnenlands Bestuur gestuurd.

Een klager had onder voorbehoud deelgenomen aan een door Selor georganiseerde generieke test voor het administratief en technisch personeel van niveau A bij de Vlaamse overheid. De deelnemingsvoorwaarden vereisten het bezit van het diploma van master. Conform het VPS is voor de toegang tot niveau A het diploma van master (in principe behaald aan een Vlaamse universiteit) noodzakelijk. Betrokkene bezat een master-na-masterdiploma "European Politics and policies" van de KUL. Daarnaast was hij houder van een Japans diploma "master of laws". Hij diende ook zijn kennis van het Nederlands te bewijzen, terwijl hij over een Nederlandstalig bachelordiploma beschikte.

De klachtendienst meent dat zij niet bevoegd is voor Selor. De Vlaamse ombudsdienst oordeelt echter dat als de Vlaamse overheid via Selor examens inricht, die Vlaamse overheid wel eindverantwoordelijke blijft.

De betrokken klacht riep enkele vragen op. Welke diploma's er wel of niet aanvaard werden, diende door de Vlaamse overheid met Selor te worden uitgeklaard. Waarom werd bij het taalexamen een onderscheid gemaakt tussen bachelor- en masterdiploma's? Wat het master-na-masterdiploma betreft, maakt het decreet betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs enkel onderscheid tussen bachelor- en masteropleidingen, terwijl het de toegang tot een master-na-master afhankelijk maakt van het bezit van een ander masterdiploma. De afdeling Regelgeving werd met voormelde problematiek geconfronteerd. Zij ging onderzoeken in welke mate de vraagstelling een aanpassing van de huidige deelnemingsvoorwaarden voor de generieke proeven niveau A wenselijk of mogelijk maakt.

De klachtendienst is bij het Agentschap voor Facilitair Management tussengekomen in verband met een openstaande afrekening van beheerskosten voor gehuurde kantoren te Sint-Andries Brugge. Herinneringen en aanmaningen van de schuldeiser bleven zonder gevolg. Het verschuldigde bedrag en de verwijlrenten werden uiteindelijk betaald.

Een architectenvennootschap trachtte al maanden bij het Agentschap voor Facilitair Management te informeren naar de betaling van een openstaande factuur. De contactpersonen bij het agentschap waren onbereikbaar of antwoordden niet. De behandeling van deze recente klacht was nog niet afgerond op het ogenblik van het afsluiten van dit verslag.

Een klacht kwam erop neer dat een personeelslid bij het Agentschap voor Binnenlands Bestuur verweten werd de vragen of klachten van een burger "eenzijdig te wijzigen" waardoor een "gunstiger antwoord kon gegeven worden". Het betrokken personeelslid had, volgens de klager, in een telefoongesprek gezegd dat de klager "niet begreep wat hij zelf schreef" en niet verder



kon geholpen worden. De klager stuurde hierop een e-mail die het personeelslid niet had beantwoord. De klachtendienst concludeerde dat alle klachten van die burger werden onderzocht en op omstandige en gemotiveerde wijze werden beantwoord. De beweringen van de klager bleken onterecht. Het is niet omdat een klager geen genoegen kon nemen met gegeven antwoorden of zich niet kon neerleggen bij genomen beslissingen, dat de betrokken dienst de klachten op een onzorgvuldige manier had behandeld, zoals de klager liet uitschijnen. Het was de klachtendienst niet mogelijk om te achterhalen wat er precies in dat telefoongesprek wel en niet werd gezegd. De betrokken dienst besliste om de e-mail van de klager, die op dat telefoongesprek volgde en waarin hij verzocht het gesprek te bevestigen, niet meer te beantwoorden omdat er op dat ogenblik ook al briefwisseling van de gouverneur in het kader van zijn bestuurlijk toezicht naar de klager onderweg was.

Een zaakvoerder van een firma richtte zijn klacht tegen het Agentschap voor Facilitair Management en het Fonds Culturele Infrastructuur (FoCI). Zijn klacht betrof een schadevergoeding waarop de firma aanspraak maakte wegens een onregelmatige gunning van een overheidsopdracht voor renoverende elektriciteitswerken in de Singel te Antwerpen aan een ander bedrijf.

De administratieve entiteit die met de opvolging van de opdracht werd belast, was de vroegere afdeling Gebouwen Antwerpen, terwijl de kosten voor de uitvoering van de werken werden gedragen door het FoCI dat instond voor de betalingen.

Tijdens onderhandelingen tussen de afdeling Overheidsopdrachten en de advocaat van die firma met het oog op het sluiten van een dading, was echter discussie gerezen tussen het Agentschap voor Facilitair Management en het FoCI over de financiering van de gevorderde schadevergoeding. Die discussie kon niet worden opgelost. Er werd uiteindelijk klacht ingediend nadat de zaakvoerder en zijn advocaat al herhaalde keren hadden aangedrongen op een definitieve ondertekening van een dading waarover partijen inhoudelijk akkoord gingen.

Aangezien de coördinator-jurist bij afdeling Overheidsopdrachten al via een door hem ondertekende nota aan het Agentschap voor Facilitair Management standpunt had ingenomen over die financiële discussie en hij ook de enige officiële klachtenbehandelaar was, kon hij niet meer in alle onafhankelijkheid over de ingediende klacht oordelen. Hij liet de behandeling van deze klacht daarom aan de Vlaamse Ombudsdienst over.

Een door een aannemer ingediende klacht in verband met enkele moeilijkheden die gepaard gingen met de uitvoering van een opdracht voor het leveren en plaatsen van deurmagneten en deurpompen in de Beursschouwburg te Antwerpen, werd door de klachtendienst inhoudelijk als ongegrond beschouwd. Wel was de klachtendienst van oordeel dat de communicatie door het Agentschap voor Facilitair Management aan de aannemer op sommige punten beter had gekund. Zo had dit agentschap de aannemer al eens eerder kunnen informeren over de toepassing van een vertragsboete, terwijl het in een e-mail al had laten uitschijnen dat de door de aannemer ingediende eerste vorderingsstaat en factuur werden goedgekeurd en konden betaald worden, terwijl de werkelijke betaling die daarop volgde met aftrek van het boetebedrag gebeurde. Het agentschap had de aannemer pas vier maanden later en dan nog in antwoord op een brief van de aannemer meegedeeld dat het die boete had toegepast. Die gebrekkige communicatie deed echter geen afbreuk aan de rechten van het agentschap als aanbestedend bestuur om de boete "van rechtswege" toe te passen.

Het agentschap had de aannemer evenmin toelichting gegeven over de aanvaarding van een meerprijs voor het veranderen van deurpompen, terwijl het er principieel en terecht vanuit ging dat de aannemer slechts meerwerken kon aanrekenen indien die voorafgegaan werden door een schriftelijke bestelling.

Een klaagster had bij de vzw Sociale Dienst een aanvraag voor een renteloze lening ingediend. Haar aanvraag werd afgewezen. De motivatie voor deze afwijzing luidde o.m. als volgt: "Uit onderzoek bleek echter dat de sociale motivatie ontoereikend was [...]". Zij diende tegen die beslissing klacht in.

De klaagster werd erop gewezen dat de klachtendienst geen beroepsinstantie is die de beslissingen van de Commissie voor individuele hulpverlening bij de vzw Sociale Dienst kan hervormen en dat zij de commissie evenmin kon verplichten een bepaalde beslissing te nemen. De klachtendienst was bij de commissie echter wel tussengekomen; de commissie had uitleg gegeven over de behandeling van de leningsaanvraag.

De commissie beoordeelt leningsaanvragen geval per geval en houdt daarbij telkens rekening met de persoonlijke situatie van de aanvrager. Zij beschikt over een ruime appreciatiebevoegdheid. Elk aanvraagdossier wordt haar voorgelegd op basis van anonieme persoonsgegevens. M.a.w., de commissie weet niet wie de aanvrager is. Dit garandeert een objectief en onbevooroordeeld onderzoek en behandeling van de leningsaanvraag.

De klachtendienst oordeelde dat de commissie over de leningsaanvraag met kennis van zaken, op basis van een grondig onderzoek door de maatschappelijke assistent, met de nodige zorgvuldigheid en weloverwogen had beslist. De commissie had de klachtendienst ook bevestigd dat de klaagster mondelinge toelichting over de genomen beslissing had gekregen. De motivering in de brief van de vzw Sociale Dienst waarbij de beslissing van de commissie werd meegedeeld, was volgens de klachtendienst wel zeer summier. Dit werd rechtgezet. De vzw Sociale Dienst stuurde de klaagster een nieuwe brief waarin de door de commissie genomen beslissing beter werd geduid.

Een klager had met betrekking tot zijn sollicitatie voor een juridische vacature bij het Ziekenhuis Oost-Limburg ook het Agentschap voor Binnenlands Bestuur gecontacteerd. Hij kreeg van het agentschap geen afdoend antwoord op zijn vragen in verband met zijn Nederlands diploma in de rechten. Bovendien had het agentschap zijn laatste e-mails niet meer beantwoord omdat het dit dossier als afgesloten beschouwde. Volgens de klachtendienst bleek uit de laatste e-mail van het agentschap aan betrokkene nochtans niet dat het deze aangelegenheid als definitief afgehandeld aanzag en bijgevolg niet meer ging antwoorden op volgende berichten. In dat opzicht kon de klachtendienst het ongenoegen van de klager over het onbeantwoord blijven van zijn laatste e-mails goed begrijpen. De klachtendienst stelde daarom voor dat het agentschap die laatste e-mails alsnog ging beantwoorden met de duidelijke vermelding dat dit het laatste antwoord ging zijn. Het agentschap is op dat voorstel ingegaan.

Een klacht handelde over de wijze waarop een personeelslid bij het Agentschap voor Binnenlands Bestuur op een e-mail van de klager had gereageerd. De klager verweet dat personeelslid dat het hem de gevraagde inlichtingen niet had gegeven. Hij vond dat dit personeelslid er zich nogal gemakkelijk vanaf had gemaakt door o.m. als volgt te besluiten: "daarmee is alles voor eens en voor altijd gezegd".

Zijn klacht hield verband met het feit dat hij de toegang werd ontzegd tot een openbare gemeentelijke bibliotheek. Dat feit blijkt echter intussen meer dan anderhalve jaar oud te zijn. De klachtendienst had de indruk dat de klager de brief die hij over deze aangelegenheid van de gouverneur ontvangen had niet helemaal begrepen had. De klager bleek te willen weten welke eventuele vormvereisten de betrokken gemeente in acht diende te nemen om hem dat toegangsverbod op te leggen. Bovendien bleek hij ervan uit te gaan dat het Agentschap voor Binnenlands Bestuur in het kader van het bestuurlijk toezicht op de gemeenten geen onderzoek had ingesteld over de wijze waarop de beslissing van de betrokken gemeente met betrekking tot dat toegangsverbod tot stand was gekomen.

De behandeling van deze recente klacht was nog niet afgehandeld op het tijdstip van afsluiten van dit verslag.

Er werd klacht ingediend over de tussenkomst van de Vlaams Bouwmeester in het dossier van de geplande woonzone "Klein Appelmoes" dat kadert in de afbakening van het regionaalstedelijk gebied Brugge.

De juridische basis voor het optreden van de Vlaams Bouwmeester in dat dossier vindt men terug in het besluit van de Vlaamse Regering van 5 mei 2000 tot aanwijzing van de handelingen in de zin van artikel 4.1.1.5°, artikel 4.4.7, § 2, en artikel 4.7.1, § 2, tweede lid, van de Vlaamse

Codex Ruimtelijke Ordening en tot regeling van het vooroverleg met de Vlaams Bouwmeester en de omzendbrief RO/2002/02 van 25 januari 2002 betreffende modaliteiten en regeling van het vooroverleg met de Vlaamse Bouwmeester. De lokale overheden hebben de mogelijkheid om facultatief advies te vragen aan de Vlaams Bouwmeester. De Vlaams Bouwmeester gaf omstandig toelichting over zijn tussenkomst, waarmee de klager genoegen bleek te nemen. Volgens de klager illustreerde de toelichting van de Vlaams Bouwmeester "het onzekere karakter van het hele verhaal dat langs de andere kant wel als vaststaand feit in de media naar vorgebracht werd". Hij onthield alvast het volgende:

Op basis van een eerste overleg heeft het team van de Vlaams Bouwmeester vastgesteld dat het nog te voorbarig is om over een concreet project te praten. De probleemstelling is nog zeer onduidelijk, er is onzekerheid over de doelstellingen en het besluitvormingsproces, en er is een netwerk van belanghebbenden betrokken waarvan de onderlinge verhoudingen onbekend zijn.

### 3. Klachtenbeeld 2011

Het aantal officieel door de Klachtendienst Bestuurszaken ontvangen en geregistreerde klachten blijft zoals voorgaande jaren beperkt. In totaal: 19.

In negen gevallen heeft de klachtendienst zich onbevoegd verklaard om de klacht te behandelen. Zij heeft die klachten wel kunnen doorverwijzen.

## B. Jobpunt Vlaanderen

### 1. Cijfergegevens

Totaal aantal klachten:		12
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	11
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	16,5 dagen

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

	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:		10
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	8
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen (zie bijlage 1).

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	8
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3

	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten		
Indeling van de klachten in inhoudelijke categorieën		
bekendmaking vacature: media, termijnen	1 ongegrond	
vacaturesite: indeling van vacatures	1 deels gegrond (ontoereikende informatieverstrekking)	1 onopgelost; termijn was verstreken en kandidaat kon niet meer worden toegelaten tot de procedure
onduidelijkheid bij (complexe) deelnemingsvoorwaarden: kandidaat betwist niet te voldoen	1 ongegrond	
keuze van uiterste inschrijvingsdatum is niet fair voor alle laatstejaars	1 ongegrond	
onredelijke toepassing van regels: uitsluiting door laattijdigheid	1 ongegrond	
onduidelijkheid bij hoe een schriftelijke proef verbeterd zou worden (in dit geval: gis-correctie of niet)	1 ongegrond	
validiteit testen: - een selectieoefening meet volgens kandidaat niet wat werd aangekondigd dat hij zou meten. - kandidaat ziet de zin niet in van een bepaalde selectiefase (die peilt naar persoonsgebonden competenties)	- 1 ongegrond  - 1 ongegrond	
ongelijke behandeling tijdens assessment	1 ongegrond	
verkrijgen van motivering/feedback: men moet te lang wachten	1 gegrond (te lange behandeltermijn)	opgelost

### 3. Klachtenbeeld 2011

Er zijn geen inhoudelijke punten waarover meermaals klacht werd ingediend. Een bepaalde inhoudelijke klacht kwam telkens maar eenmalig naar voor.

Bijna alle ontvangen klachten werden als ongegrond beschouwd.

Sommige klachten hebben betrekking op de validiteit van een selectiefase. Jobpunt Vlaanderen is er echter van overtuigd dat de selectieoefeningen waarop de klachten betrekking hadden voldoende valide waren.

Sommige klachten handelen over het toepassen van regels waardoor men mogelijks wordt uitgesloten. Jobpunt Vlaanderen acht het stellen van bepaalde regels (strikte termijnen,

startuur, ...) echter noodzakelijk om een voortgang van een selectieprocedure te kunnen garanderen. Bovendien worden hieromtrent ook afspraken gemaakt met de syndicaten en is het in het kader van de gelijke behandeling en mogelijke procedurefouten belangrijk om deze regels te handhaven.

Het feit dat de deelnemingsvoorwaarden voor een vacature soms complex worden geformuleerd, lijkt ons in bepaalde gevallen (namelijk wanneer er beperkende deelnemingsvoorwaarden worden opgesteld op basis van reserves, vrijstellingen of interne arbeidsmarkt) op basis van het Vlaams Personeelsstatuut noodzakelijk om volledig en correct te zijn. Dit belet niet om een kandidaat meer duiding of informatie te geven indien deze hierom vraagt.

Andere klachten betreffen de context waarin een selectieoefening werd afgenomen of de informatie die vooraf werd gegeven. Er was geen sprake van klachten die als procedurefout zouden kunnen worden geïnterpreteerd. De procedures werden bijgevolg niet hernomen.

Bepaalde klachten vestigden de aandacht nog eens extra op het belang van:

- het bekendmaken van vacatures onder alle relevante zoektermen op de vacaturesite
- het rekening houden met de verschillende afstudeermomenten van laatstejaars in eerste of tweede zit in de bepaling van de uiterste inschrijvingsdatum
- het vooraf informeren van kandidaten over de selectieprocedure
- het geven van feedback binnen een redelijke termijn

#### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Selectieverantwoordelijken kregen kennis van de klachten en deze werden besproken. Selectieverantwoordelijken blijven zich zo bewust van gevoelige punten en hebben er extra aandacht voor.

#### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

In 2011 volgde een andere medewerker dan voorheen de klachten op voor de selectieprocedures voor de Vlaamse overheid.

Op [www.jobpunt.be](http://www.jobpunt.be) staat de klachtenprocedure van Jobpunt Vlaanderen uitgeschreven zowel voor selectieprocedures voor de Vlaamse overheid als voor andere vennoten.

### **C. Vlaamse Adviesraad voor Bestuurszaken (Vlabest)**

Vlabest heeft in 2011 geen klachten ontvangen.

---

Verslaggeving:

- Vlaams ministerie van Bestuurszaken: Vincent Laevens
- Jobpunt Vlaanderen: Heidi Verkeyn
- Vlabest: Bram Opsomer

## **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.



# Klachtenmanagement beleidsdomein iV: verslag 2011

## 1. Cijfergegevens

FIT	Toer. VI.	Dept. iV	VAIS	Totaal
-----	-----------	----------	------	--------

<b>Totaal aantal klachten</b>	15	3	0	0	<b>18</b>
-------------------------------	----	---	---	---	-----------

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen	14	3	0	0	<b>17</b>
	meer dan 45 dagen	1	0	0	0	<b>1</b>
	gemiddelde	23	37	0	0	<b>25</b>

Aantal klachten volgens de drager	brief	3	1	0	0	<b>4</b>
	mail	10	2	0	0	<b>12</b>
	telefoon	1	0	0	0	<b>1</b>
	fax	0	0	0	0	<b>0</b>
	bezoek	1	0	0	0	<b>1</b>

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	13	2	0	0	<b>15</b>
	via kabinet	1	0	0	0	<b>1</b>
	via Vlaamse Ombudsdienst	1	0	0	0	<b>1</b>
	via georganiseerd middenveld	0	0	0	0	<b>0</b>
	andere kanalen	0	1	0	0	<b>1</b>

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten	2	0	0	0	<b>2</b>
--	---	---	---	---	----------

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

FIT	Toer. VI.	Dept. iV	VAIS	Totaal
-----	-----------	----------	------	--------

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	13	3	0	0	<b>16</b>
--------------------------------------	----	---	---	---	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond	4	1	0	0	<b>4</b>
	deels gegrond	5	1	0	0	<b>7</b>
	ongegrond	4	1	0	0	<b>5</b>

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost	9	1	0	0	<b>9</b>
	deels opgelost	0	1	0	0	<b>2</b>
	onopgelost	0	0	0	0	<b>0</b>

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Overeenstemming met het recht	0	0	0	0	<b>0</b>
	Afdoende motivering	1	0	0	0	<b>1</b>
	Gelijkheid en onpartijdigheid	0	0	0	0	<b>0</b>
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	0	0	0	0	<b>0</b>
	Redelijkheid en evenredigheid	0	0	0	0	<b>0</b>
	Correcte bejegening	0	0	0	0	<b>0</b>
	Actieve dienstverlening	1	0	0	0	<b>1</b>
	Deugdelijke correspondentie	1	1	0	0	<b>2</b>
	Vlotte bereikbaarheid	0	0	0	0	<b>0</b>
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	0	0	0	0	<b>0</b>
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6	1	0	0	<b>7</b>
	Redelijke behandeltermijn	0	1	0	0	<b>1</b>
	Efficiënte coördinatie	0	0	0	0	<b>0</b>
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	0	0	0	0	<b>0</b>

## 2. Inhoud van de klachten

Bij Flanders Investment & Trade kunnen de klachten ingedeeld worden in volgende categorieën:

1. Subsidies (totaal 6 klachten – alle 6 opgelost)  
3 ongegrond, 1 deels gegrond, 2 gegrond  
Van de 3 (deels) gegronde klachten hebben 2 betrekking op goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en 1 op afdoende motivering.
2. Deelname aan acties (totaal 3 klachten – alle 3 opgelost)  
1 ongegrond, 1 deels gegrond, 1 gegrond

- Van de 2 (deels) gegronde klachten heeft 1 betrekking op goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en 1 op actieve dienstverlening.
3. Overige dienstverlening (totaal 2 klachten – alle 2 opgelost)  
2 deels gegrond  
Beide deels gegronde klachten hebben betrekking op goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.
  4. Interne werking (totaal 2 klachten – alle 2 opgelost)  
1 deels gegrond, 1 gegrond  
Van de 2 (deels) gegronde klachten heeft 1 betrekking op goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en 1 op doeltreffende algemene informatieverstrekking.

Bij Toerisme Vlaanderen kunnen de klachten ingedeeld worden als volgt:

1. Klacht met betrekking tot het verlenen van vergunningen (1 ongegrond, 1 gegrond)  
Opgelost  
Heeft betrekking op zowel goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid als op redelijke behandeltermijn.
2. Klacht met betrekking tot de Vlaanderen Vakantiecheque (1 deels gegrond)  
Deels opgelost  
Heeft betrekking op deugdelijke correspondentie.

### 3. Klachtenbeeld 2011

#### Flanders Investment & Trade

Net zoals de voorbije jaren komt in 2011 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.

Bij FIT krijgen slechts twee klachten het label onontvankelijk opgekleefd, één klacht had geen betrekking op de dienstverlening van FIT en de andere was anoniem. FIT klasseert vier van de ontvankelijke klachten als ongegrond. In 3 van deze gevallen gaat het om ontevredenheid naar aanleiding van een beslissing inzake subsidies, de andere klacht betreft een laattijdige inschrijving voor deelname aan een actie van FIT.

Het grootste deel van de (deels gegronde) klachten bij FIT wordt geklasseerd onder de ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. De specifieke inhoud van de klachten varieert en er werden reeds verbeterinitiatieven genomen waar mogelijk.

Net als de voorbije jaren is bij FIT 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 drieëntwintig dagen afgehandeld.

#### Toerisme Vlaanderen

De klachten die in 2011 door Toerisme Vlaanderen werden behandeld hebben betrekking tot concrete dossiers:

- de hervergunning van een bepaald logies verloopt niet zo vlot en bovendien bleef een brief van de betrokken exploitant onbeantwoord; in antwoord op deze klacht werd het nodige gedaan om het dossier zo snel mogelijk af te handelen zodat de nieuwe vergunning spoedig kon worden afgeleverd

- de advocaat van een vzw laat weten dat Toerisme Vlaanderen in zijn briefwisseling naar lokale besturen (vermoedelijk in het kader van een vergunningsdossier) de vzw in een slecht daglicht plaatst; Toerisme Vlaanderen kan echter nooit achterhalen over welke briefwisseling het precies gaat
- de uitbater van een logies is misnoegd over de wijze waarop Toerisme Vlaanderen te werk gaat bij de afhandeling van betalingen via de Vlaanderen Vakantiecheque. Naar aanleiding van deze klacht worden enkele aanpassingen uitgevoerd waardoor het voor consumenten meer duidelijk moet worden of men bij een bepaald logies al dan niet gebruik kan maken van de Vlaanderen Vakantiecheque. Nav deze klacht voert Toerisme Vlaanderen momenteel een juridische discussie met de rechtsbijstandverzekeraar van de uitbater.

Het Departement iV en VAIS behandelden in 2011 geen klachten.

#### 4. Concrete realisaties en voorstellen

De driemaandelijke samenkomst van een klachtenteam bij FIT dat rapporteert aan de Directieraad (opgestart in 2007) werd ook in 2011 voortgezet.

In het tweede kwartaal van 2011 organiseerde FIT een sensibiliseringscampagne (via affiches en berichten op het intranet) voor alle medewerkers.

In samenspraak met de afdeling 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. de online bevraging door de afdeling Internationale Handel van de deelnemende bedrijven aan alle zendingen van FIT in het buitenland in 2011. Deze systematische klantenbevraging op actieniveau wordt in 2012 uitgebreid naar de deelname van bedrijven aan seminaries en aan beurzen in het buitenland.

Het aantal klachten dat Toerisme Vlaanderen ontving en behandelde is te klein om tendensen vast te stellen die structurele aanpassingen of oplossingen vragen.

#### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

In overeenstemming met het vernieuwde klachtendecreet is de klachtencoördinator van FIT door het MaCo iV aangeduid als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV. Eind 2011 kwamen de klachtencoördinatoren van de verschillende entiteiten (Departement iV, FIT, Toerisme Vlaanderen, VAIS) een eerste maal samen om een gezamenlijk plan van aanpak op te stellen.

**Onderwerp:** Verslag 2011 Klachtenmanagement Beleidsdomein Landbouw en Visserij  
**Datum:** 8/02/2012

**Auteur:** Wim Stoop  
**Entiteit:** Departement Landbouw en Visserij  
**Afdeling:** Organisatie en Strategisch Beleid  
**E-mail:** wim.stoop@lv.vlaanderen.be  
**Telefoon:** 02 552 77 12

**Aan:** Vlaamse Ombudsdienst

<b>Inhoudstafel:</b>	1	INLEIDING.....	2
	2	VERSLAG.....	2
	2.1	Globaal verslag .....	2
	2.2	Detailverslag.....	3
	2.2.1	Departement Landbouw en Visserij .....	3
	2.2.2	Agentschap voor Landbouw en Visserij .....	3
	2.2.3	Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw. (VLAM).....	15
	2.2.4	Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO) .....	24

#### Verantwoordelijken

	Naam	Functie	Handtekening	Datum
Herzien door				
Goedgekeurd door				

#### Historiek van de aanpassingen

Datum	Reden voor aanpassing	Auteur	Versie
Kies een datum			1.0

## 1 INLEIDING

Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen voorziet in artikel 12 in de verplichting in hoofde van de bestuursinstellingen om jaarlijks voor 10 februari een schriftelijk verslag uit te brengen bij de Vlaamse ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten.

Voor wat de Vlaamse administratie betreft, wordt het schriftelijk verslag sinds de decreetswijziging van 17 juni 2011 telkens globaal uitgebracht door het centraal punt van elk beleidsdomein.

Gelet op de specificiteit van de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein Landbouw en Visserij, is ervoor geopteerd in dit globaal verslag van het beleidsdomein de verslagen van de verschillende entiteiten afzonderlijk op te nemen.

## 2 VERSLAG

### 2.1 Globaal verslag

Ten aanzien van het beleidsdomein zijn er in 2011 93 klachten ingediend. In totaal 12 dossiers werden om hierna volgende redenen onontvankelijk verklaard:

- Eerder ingediende klacht (1 dossier);
- Kennelijke ongegronde klachten (11 dossiers).

81 klachten waren ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond. 77 klachten waren gegrond en 3 klachten deels gegrond. In 79 dossiers is er een oplossing uitgewerkt en in 1 dossier is er een gedeeltelijke oplossing uitgewerkt.

Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

### 2.2 Detailverslag

#### 2.2.1 Departement Landbouw en Visserij

Het departement heeft dit jaar geen klachten ontvangen. Dit kan deels worden verklaard vanuit het gegeven dat een departement in principe geen beleidsuitvoerende taken heeft en er dus een beperkt contact is met de burger. Het kan eveneens deels worden verklaard door de goede werking van het departement.

Zoals de Vlaamse Ombudsdienst al heeft opgemerkt, kan uit een gering aantal klachten echter niet worden afgeleid dat de betrokken dienst goed zou functioneren. Een gering aantal klachten kan immers ook een uiting zijn van een slecht werkende klachtwerking.

Het komende jaar zal de bestaande klachtwerking binnen het departement dan ook worden verbeterd door te werken aan 2 punten. Enerzijds is er slechts een beperkte detectie van klachten. Dit zal worden ondervangen door intern over het klachtrecht te communiceren.

Anderzijds zal op de website uitdrukkelijker worden vermeld bij wie en hoe men een klacht kan indienen. In tweede instantie zal eveneens de mogelijkheid geboden worden om een klacht in te dienen via het invullen van een webformulier, waarvan de inhoud na verzending in de mailbox van de klachtenbehandelaar terechtkomt.

#### 2.2.2 Agentschap voor Landbouw en Visserij

Zie

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

**naam van uw dienst:**

**AGENTSCHAP VOOR LANDBOUW EN VISSERIJ**

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
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:	21 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde</b> en <b>deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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.

In 2011 heeft het Agentschap voor Landbouw en Visserij (ALV) één klacht ontvangen. Na onderzoek is gebleken dat de klacht ontvankelijk, doch niet gegronde was.

Ter informatie voeg ik er nog aan toe dat inhoudelijk deze klacht ging over de beslissing die ALV had genomen om aan een landbouwer geen premie voor vrijwillige braak toe te kennen (ombudsnorm incorrecte beslissing). Daarnaast werd er door dezelfde klager ook geklaagd over de (ombudsnorm) niet afdoende motivering van deze beslissing.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Uit het geringe aantal klachten die ALV in 2011 mocht ontvangen, meen ik te mogen afleiden dat de burger geen structurele problemen ondervindt in zijn contacten met ALV.

Het feit dat er binnen ALV gewerkt wordt met een uitgebreide en kwalitatieve procedure bij het behandelen van de administratieve aanvragen die de verschillende diensten ontvangen (zowel in de buitendiensten als op het hoofdbestuur) waarbij de burger de kans krijgt om zijn opmerkingen mee te delen via het indienen van een bezwaarschrift, zorgt ervoor dat de eventuele problemen in dit stadium opgelost worden.

Wij stellen dus vast dat de burger in 2011 ten aanzien van ALV weinig redenen tot klagen heeft gehad.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Aangezien er in 2011 geen gegronde klachten werden ingediend bij ALV, konden hier ook geen gevolgen/verbeteringen aan vastgeknoopt worden.

Dit neemt niet weg dat ALV permanent proactief op zoek gaat naar manieren om de dienstverlening t.o.v. haar klanten continu te verbeteren.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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](#)



### 2.2.3 Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw. (VLAM)



## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: VLAM

#### 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:	
	gemiddelde:	

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	



	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	5
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Alle klachten waren onontvankelijk, wegens kennelijke ongegrondheid.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Alle binnengekomen klachten gaan over het feit dat men van mening is dat men geen promotiefondsbijdrage zou moeten betalen, terwijl men op basis van het Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 1997, hiertoe wel degelijk gehouden 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?

Aangezien alle klachten kennelijk ongegrond waren, zijn er ook geen verbeteringen aangebracht.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

**13 Redelijke behandeltermijn**

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

**14 Efficiënte coördinatie**

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

**15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

**2.2.4 Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO)**



## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

**naam van uw dienst:**

**ILVO Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek**

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten:	87

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	83
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	4 dagen

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	7
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	7
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	80
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	gegrond:	77
--------------------------------------	----------	----



volgens mate van <b>gegrondheid</b>	deels gegrond:	3
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	79
	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:	12
Ontoereikende informatieverstrekking:	8
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	56

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

### T&V (algemeen):

- 8 interne klachten, 3 externe klachten, 1 klacht ongegrond
- 11 klachten werden opgelost
- Externe klachten: 3 over gebrekkige communicatie

**T&V (spuittechnieken):** Moeilijk, vrij grote inhoudelijke verschillen

**T&V (geaccrediteerde labo's):** 11 gegronde klachten en opgelost, 2 ongegronde klachten die dan ook als opgelost beschouwd worden

**Dier:** In 2011 werden 47 klachten en non-conformiteiten geregistreerd en behandeld:

<u>Interne 45:</u>	Inzake analyseaanvragen:	-
	Inzake monsterontvangst:	4
	inzake goederen:	21
	inzake diensten:	-
	inzake systeemp parameters:	1
	inzake beproevingen:	21
<u>Externe 2:</u>	Inzake analyseaanvragen:	1
	Inzake monsterontvangst:	-
	inzake goederen:	-
	inzake diensten:	-
	inzake systeemp parameters:	-
	inzake beproevingen:	1

Fiche N°	Datum	Type	Non-conformiteit
2011/013	21/01/2011	BELAC – A - VKL	Deelname ringtesten en CRM
2011/033	15/09/2011	Extern - verslag	Externe klacht

Geformuleerde Aandachtspunten voor opname in de meetbare doelstellingen 2012: Er zal blijvend toegekeken worden op het registreren van non-conformiteiten en klachten en dit op intern als extern gebied.

**Directie:** 1 externe gegronde klacht, volledig opgelost, inzake gebrekkige nauwkeurigheid

**Plant:** 3 extern gegronde klachten, volledig opgelost, inzake snelheid van een af te handelen rapport

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

**T&V (algemeen):** Externe klachten omtrent communicatie werden behandeld en een oplossing werd aangeboden aan de klanten. De interne klachten werden behandeld en opgelost. Het betrof praktische zaken omtrent administratie, het functioneren van het gebouw, ICT-faciliteiten, het onthaal

**T&V (spuittechnieken):** Op een totaal van +/- 4400 klanten in 2011:

De 4 onontvankelijke klachten zijn allemaal klachten die te maken hebben met het niet akkoord zijn met de keuringsresultaten en/of prijs.

Van de 7 ontvankelijke klachten :

- Zijn er 3 te wijten aan fouten in de administratie.
- 2 klachten zijn te wijten aan overmacht (externe oorzaken).
- 1 heeft te maken met de bereikbaarheid van de keuringslocatie (te grote afstand voor sommige landbouwers).
- En 1 klacht is te wijten aan organisatorische beperkingen.

**T&V (geaccrediteerde labo's):** De 13 klachten werden besproken op stafvergaderingen en tijdens het management review. Ze zijn erg gevarieerd en hadden betrekking op de analyses, administratieve onoplettendheid, een factuur en een creditnota.

**Dier: Interne klachten:**

Fiche N°	Datum	Type	Non-conformiteit
2011/001	04/01/2011	Intern – CHL – 3eL	CHL017 – Ruwe celstof – 3e lijn
2011/002	05/01/2011	Intern – MCL - AV	Algemeen voorschrift AVMCL006
2011/003	06/01/2011	Intern – MCL - AV	Algemeen voorschrift AVMCL004
2011/004	10/01/2011	Intern – MCL - AV	Algemeen voorschrift AVMCL006
2011/005	14/01/2011	Intern – KHB - PE	BSC - opleidingen
2011/006	17/01/2011	Intern – PTL – 1e L	Bepaling analyse PTL002 –LF2011/004
2011/007	17/01/2011	Intern – LMO - KG	Bevestiging loggers op koelkasten/vriezers
2011/008	17/01/2011	Intern – PTL – 1e L	Logger 13087
2011/009	19/01/2011	Intern – CHL – 3eL	CHL009 – Fosfor – 3e lijn
2011/010	19/01/2011	Intern – PTL – 1e L	Borging pipetten
2011/011	19/01/2011	Intern – LMO - KG	Loggers waarde
2011/012	19/01/2011	Intern – LMO - KG	Loggers data kwijt
2011/014	23/02/2011	Intern – PTL -KG	Borging pipetten
2011/015	21/03/2011	Intern – CHL - BP	CHL009 – Fytaat fosfor – z-score
2011/016	24/03/2011	Intern – MCL - BP	Kwaliteitscontrole AVMCL006

2011/017	12/04/2011	Intern – PTL - KG	Airco stuk
2011/018	18/04/2011	Intern – CHL - BP	CHL017 –RC – 3e lijn
2011/019	22/04/2011	Intern – LMO - KG	Logger stuk
2011/020	09/05/2011	Intern – BP – VKL013	Versiebeheer fiche LF004VKL013
2011/021	10/05/2011	Intern – G&D	Niet verstuurde bestelbon
2011/022	10/05/2011	Intern – KG	Algenkast temperatuurscontrole
2011/023	17/05/2011	Intern - MCL	Interne kwaliteitscontrole MCL
2011/024	19/05/2011	Intern – G&D	Overzichtsfiiche KG
2011/025	07/06/2011	Intern - MCL	Interne kwaliteitscontrole MCL
2011/026	28/06/2011	ntern-CHL-3elij	CHL011 NDF – z-score te laag
2011/027	20/07/2011	ntern-CHL-3elij	CHL011 NDF – z-score te hoog
2011/028	04/08/2011	ntern-MCL-KG	Moffeloven
2011/029	15/08/2011	ntern-MCL-3 <sup>e</sup> lijn	Ringtest afwijkende resultaten
2011/030	26/08/2011	ntern – IT G&D	Record verdwenen uit DB G&D
2011/031	12/09/2011	ntern – KG VSL	Marelec balans
2011/032	15/09/2011	ntern – G&D	Logboekfiche
2011/034	05/10/2011	ntern – G&D	Menselijke fout bij het faxen
2011/035	10/10/2011	ntern – G&D	Niet opmaken van een bestelbon
2011/036	12/10/2011	ntern – G&D	Niet volgen van de instructie bij afwezigheid van de VW
2011/037	18/10/2011	ntern – KG VSL	Scantrol meetplank
2011/038	24/10/2011	ntern – CHL 3 <sup>e</sup> lijn	CHL023 – zetmeel ringtest
2011/039	25/10/2011	ntern - IT	Netwerk dat niet goed werkt
2011/040	31/10/2011	ntern – G&D	Liners
2011/041	16/11/2011	ntern – CHL-2 <sup>e</sup> lijn	Blinde dubbel CHL016 – Ruwe as
2011/042	23/11/2011	ntern-CHL-3 <sup>e</sup> lijn	CHL017-celstof-BIPEA
2011/043	23/11/2011	ntern – G&D	Bestelbon verkeerd
2011/044	30/11/2011	ntern – G&D	Bestelbondraft verkeerd
2011/045	08/12/2011	ntern – MCL – 3 <sup>e</sup> lijn	Sorteringsfout in residu
2011/046	05/12/2011	ntern – MCL - KG	Opvolgen fout in PC labo MCL
2011/047	12/12/2011	ntern – G&D	Bestelbondraft verkeerd

**Externe klachten:**

Fiche N°	Datum	Type	Non-conformiteit
2011/013	21/01/2011	BELAC – A - VKL	Deelname ringtesten en CRM
2011/033	15/09/2011	Extern - verslag	Externe klacht

**Directie:**

Het aantal klachten jegens onze dienst was quasi nihil. Eén maal kregen we melding van het kabinet dat ons primeurbeleid werd bekritiseerd. Wij hadden een 2maandelijks vakblad vroeger op de hoogte gebracht van een nieuwsboodschap, dan de nieuwskanalen met dagelijkse wekelijkse (of hoger dan 2 maandelijks) periodiciteit. Doel was om elk medium gelijk aan de streep te krijgen (qua publicatiedatum). Door een foute afspraak verscheen het artikel in het betreffend vakblad voor de andere kanalen hun mailing hadden gekregen. Vandaar de klacht die werd gecapteerd door het kabinet en vervolgens aan ons werd doorgespeeld.

**Plant:** Op de +- 10.000 analyses die dit jaar uitgevoerd werden, werden er 3 analyses te laat gerapporteerd, oorzaak hiervan was een vergissing in het LIMS-systeem welke gebruikt wordt voor rapportages.

#### 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

#### T&V:

De externe communicatie werd geoptimaliseerd aan de hand van de geleerde lessen. De interne klachten werden opgelost en hebben geleid tot een betere interne dienstverlening.

Onze diensten werken binnen een geaccrediteerde omgeving (ISO17020 en ISO17025) en klachten worden besproken op diverse kwaliteitsvergaderingen en steeds met de grootste zorgvuldigheid behandeld.

Voor de ontvankelijk verklaarde klachten werd automatisch actie ondernomen en een opvolging verzorgd binnen het kwaliteitssysteem.

Individuele kleine correcties werden doorgevoerd in het kwaliteitssysteem en de dienstverlening naar de klant onmiddellijk aansluitend op de individuele klachten. Voorbeelden van correcties: opstellen van een nieuw analyseverslag, heranalyse van monsters, opstellen van een nieuwe en juiste factuur, opstellen van creditnota, sensibiliseren van personeel voor oplettendheid bij bepaalde administratieve zaken bij de monsterontvangst

**Dier:** Diverse corrigerende maatregelen werden genomen.

N° actie	Wie	Wat
2011/001	J. Vanacker	CHL017 – Ruwe celstof – 3 <sup>e</sup> lijn
2011/002	J. Wittoeck	Algemeen voorschrift AVMCL006/004/006
2011/003	A Zenner	OTL001 - procedure
2011/004	J. Aerts	BSC - opleidingen
2011/005	K. Van Nieuwenhove	Bepaling analyse PTL002 –LF2011/004
2011/006	N. Tyberghein	Bevestiging loggers op koelkasten/vriezers
2011/007	K. Van Nieuwenhove	Logger 13087
2011/008	J. Vanacker	CHL009 – Fosfor – 3 <sup>e</sup> lijn
2011/009	K. Van Nieuwenhove	Borging pipetten
2011/010	D. Deloof	Loggers waarde
2011/011	D. Deloof	Loggers data kwijt

2011/012	K. Bekaert	Deelname ringtesten en CRM
2011/013	N. Claeys	Koelkasten / vriezers
2011/014	K. Van Nieuwenhove	Borging pipetten
2011/015	A Schollaert	Aanmaken query jaaroverzicht
2011/016	J. Vanacker	CHL009 – Fosfor – 1 <sup>e</sup> lijn
2011/017	J. Wittoeck	AVMCL006
2011/018	K. Van Nieuwenhove	Airco
2011/019	J. Vanacker	CHL017 –RC – 3 <sup>e</sup> lijn
2011/020	N. Claeys	Logger LMO
2011/021	K. Bekaert	VKL013 – LF004 versiebeheer
2011/022	J. Aerts	Aanpassen voettekst documenten
2011/023	N. Tyberghein/J. Aerts	Aanleveren documenten G&D
2011/024	K. Van Nieuwenhove	Algenkast temperatuurscontrole
2011/025	J. Wittoeck	Interne kwaliteitscontrole MCL
2011/026	N. Tyberghein	Levering Mettler
2011/027	J. Aerts	Overzichtsfiche KG
2011/028	J. Wittoeck	Interne kwaliteitscontrole MCL
2011/029	N. Tyberghein	Aankopen nieuwe Dymo
2011/030	J. Vanacker	CHL011 NDF – z-score te laag
2011/031	J. Wittoeck	Aankoop moffeloven
2011/032	A Schollaert	Aanpassen G&D
2011/033	J. Wittoeck	Ringtest
2011/034	A Schollaert	Record 913 verdwenen uit DB G&D
2011/035	J. Bossaert	Marelec balans
2011/036	A Schollaert	Logboekfiche
2011/037	J. Aerts	Externe klacht
2011/038	A Schollaert	Muurfiches chemicaliën uit G&D
2011/039	B. Sonck	Niet bestellen
2011/040	J. Bossaert	Scantrol meetplank
2011/041	J. Vanacker	CHL023 – zetmeel 3e lijn
2011/042	A Schollaert	Netwerk en werking DB G&D
2011/043	N. Claeys	Liners
2011/044	J. Vanacker	Blinde dubbel CHL016 – Ruwe as
2011/045	J. Vanacker	CHL017-celstof-BIPEA
2011/046	D. Deloof	Bestelbon verkeerd
2011/047	N. Claeys	Bestelbondraft verkeerd
2011/048	J. Wittoeck	Sorteringsfout in residu
2011/049	J. Wittoeck	Opvolgen fout in PC labo MCL

**Directie:**

Een strengere beperking van ons primeurbeleid

**Plant:**

Fout werd rechtgezet in LIMS, de klant ontving zijn rapport

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**T&V (spuittechnieken):** Procedure klachtenbehandeling volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd)

**Dier:** Het behandelen van suggesties alsook klachten en non-conformiteiten afkomstig van het eigen personeel alsook externen werd reeds opgestart in 2006. Het hierbij te volgen protocol is uitgewerkt op basis van en conform de eisen van de internationale norm NBN EN ISO/IEC10725 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.

**Plant:** Interne en externe klachten worden behandeld volgens de vereisten van ISO17025, en de klantenbevraging gebeurt volgens ilvo\_procedure OC2. In 2011 werd geen klantenbevraging uitgevoerd.

**Suggesties?**

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

Het zou zinvol zijn een duidelijk onderscheid te maken tussen interne en externe 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](#)

Agentschap voor de Bevordering van de  
Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport  
en de Openluchtrecreatie

**Bloso**

## **Rapport Klachtenmanagement 2011**



ARENBERGGEBOUW  
ARENBERGSTRAAT 5  
1000 BRUSSEL

## 1. KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten - 2011	30
Aantal dagen tussen ontvangst van de klacht en versturen van het antwoord	
aantal klachten tussen 0 - 45 dagen	29
meer dan 45 dagen	1
gemiddeld aantal dagen	8
Aantal onontvankelijke klachten	5
Reden van onontvankelijkheid	
niet alle beroepsprocedures aangewend	1
anoniem	1
beleid en regelgeving	1
geen Vlaamse overheid	2
Aantal ontvankelijke klachten	25
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	19
deels gegrond	1
ongegrond	5
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de mate van oplossing	
opgelost	17
deels opgelost	2
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
onheuse bejegening	15
andere	4

## **2. INHOUD VAN DE KLACHTEN**

### **1. Bespreking van de klachten van het Bloso-centrum Hofstade**

Als gevolg van herrieschoppende jongeren uit het Brusselse, braken in het Bloso-centrum Hofstade (Zemst) op paasmaandag zware rellen uit. Hierbij werden zowel bezoekers en Bloso-personeel als ordediensten bedreigd. Om dit in de toekomst te vermijden en om de rust en de veiligheid van de gebruikers van het Bloso-centrum te vrijwaren, besliste Bloso, in overleg met de diensten van de gouverneur, het gemeentebestuur en de ordediensten, om de toegang tot het Bloso-centrum betalend te maken tijdens de weekends en op de feestdagen in mei en juni, en dagelijks in de maanden juli en augustus. Bovendien werd een identiteitscontrole bij de bezoekers ingevoerd. Om deze maatregel te kunnen uitvoeren, werd een deel van het Bloso-centrum omheind met tijdelijk hekwerk.

Niet alleen waren er talrijke reacties op de incidenten, maar ook kwamen er heel wat klachten van de buurtbewoners en van bezoekers tegen deze genomen maatregelen. Regelmatige gebruikers van het Bloso-centrum dienden een klacht in omdat ze vanaf mei moesten betalen.

Al deze klachten werden beantwoord, zowel de telefonische als de schriftelijke klachten. In overleg met de Vlaamse Ombudsdienst worden deze klachten als ontvankelijk maar ongegrond beschouwd. Ontvankelijk omdat de klacht over een Bloso-centrum gaat, ongegrond omdat Bloso dwingende redenen kan invoeren om deze maatregel te nemen.

In oktober 2011 werd de totaliteit van de ondernomen acties (extra personeel, een private bewakingsfirma, verhoogde paraatheid van de ordediensten) geëvalueerd, samen met de veiligheidsdiensten en een aantal gebruikers van het Bloso-centrum. De in 2011 genomen maatregelen werden als positief ervaren en zullen in 2012 worden verdergezet. Wel zal het betalende gedeelte en de zone waarin een identiteitscontrole zal worden uitgevoerd, beperkt worden tot de strandomgeving. Hierdoor zal het courante gebruik van het Bloso-centrum (joggers, fietsers, wandelaars, gebruikers van de speeltuin...) terug gratis worden.

Dit plan wordt in het voorjaar van 2012 afgerond en geoptimaliseerd en zal aan de inwoners en de gebruikers van het Bloso-centrum Hofstade worden meegedeeld.

De klacht die door een inwoner van Hofstade werd ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst werd volledigheidshalve opgenomen in de klachtenlijst.

### **2. Bespreking van de overige ingediende klachten**

#### **KLACHT 1**

Publicatie van foto's op de Bloso-website zonder toestemming.  
De foto's werden onmiddellijk verwijderd.

#### **KLACHT 2**

Een VTS-cursist mag niet meedoen aan een examen omdat hij niet de juiste kwalificaties en toelatingsvoorwaarden heeft. Het examenreglement werd op een correcte manier toegepast.

### KLACHT 3

Een Bloso-centrum is ontoegankelijk door de ijzel.  
Het strooizout werd vrij laattijdig besteld en te laat geleverd.

### KLACHT 4

Pesterijen tijdens een Bloso-sportkamp. De aanwezige sportmonitoren hebben niet op een correcte manier ingegrepen. Na onderzoek blijkt dat inderdaad het geval te zijn. De monitoren werden terechtgewezen en hun excuses werden aangeboden. Dit item wordt extra benadrukt in de volgende briefings van de sportmonitoren.

### KLACHT 5

Klacht over een niet-correct afgenomen examen van de VTS. Het examenreglement voorziet een beroepsprocedure. De klager heeft hiervan evenwel geen gebruik gemaakt.

### KLACHT 6

Klacht over een slechte organisatie van de competitie door de Vlaamse Badmintonliga. Bloso kan deze klacht niet behandelen omdat een Vlaamse sportfederatie een autonome organisatie is. Bloso kan niet tussen komen in de interne werking en organisatie van een sportfederatie. Dit kan enkel indien de klacht invloed heeft op de toepassing van het decreet op de sportfederaties. Dat was hier niet het geval.  
Bloso doet wel een voorstel tot een constructief gesprek.

### KLACHT 7

Klacht over het niet tijdig meedelen van de resultaten van een herexamen van de Vlaamse Trainersschool. Na onderzoek bleek dat dit dossier inderdaad nog niet werd behandeld. De resultaten werden onmiddellijk aan de klager meegedeeld.

### KLACHT 8

Klacht in verband met de afschaffing van de Topsportschool Handbal. Bloso is niet bevoegd om deze klacht te behandelen. Klachten in verband met het beleid van de minister van Sport moeten via de verzoekschriftenprocedure worden ingediend bij het Vlaams Parlement.

### KLACHT 9

Klacht over het gebruik van een gsm tijdens een Bloso-sportkamp. De klacht was anoniem en moest niet worden behandeld. Het betrokken Bloso-centrum formuleerde desondanks een antwoord. Dit antwoord kon niet worden bezorgd omdat het e-mailadres van de klager ondertussen blijkbaar veranderd was.

### KLACHT 10

Na een schoolbezoek aan een Bloso-centrum klaagt een leerling over irritatieverschijnselen, veroorzaakt door processierupsen. Het betrokken Bloso-centrum werd geconfronteerd met een plaag van processierupsen. Het domein werd niet afgesloten, maar over het ganse Bloso-centrum werden affiches opgehangen om de bezoekers te waarschuwen. Hierop werden eveneens de zones vermeld waar het meeste gevaar was voor irritatie door deze rupsen. Een gespecialiseerde firma werd ingeschakeld zodat het probleem na enkele dagen opgelost was.

### KLACHT 11

Klacht over onvriendelijk gedrag van een wachter van een Bloso-centrum. Hierop volgde een

gesprek met de betrokken wachter. Onheus gedrag tegenover een gebruiker van een Bloso-centrum wordt niet aanvaard.

#### KLACHT 12

Klacht over foutieve openingsuren van een Bloso-ijsshal via antwoordapparaat en over het niet vermelden van een sluitingsdag op de Bloso-website. De klacht is deels gegrond omdat inderdaad op het antwoordapparaat de openingsuren verkeerd werden meegedeeld. Dit werd onmiddellijk aangepast. Deels ongegrond omdat de sluitingsdag wel degelijk correct stond vermeld op de Bloso-website.

#### KLACHT 13

Klacht in verband met een niet objectieve beoordeling van een lesexamen bij een cursus van de Vlaamse Trainersschool. Na overleg met de betrokken examinatoren en na bespreking van de klacht in de betrokken denkcel van de VTS werd geen enkele reden gevonden om aan te nemen dat de cursist niet op een objectieve manier werd beoordeeld. Het examenreglement werd correct toegepast.

#### KLACHT 14

Klacht in verband met de weigering van een schutterslicentie door een Vlaamse sportfederatie. Bloso kan deze klacht niet behandelen omdat een Vlaamse sportfederatie een autonome organisatie is. Bloso kan niet tussen komen in de interne werking en organisatie van een sportfederatie. Dit kan enkel indien de klacht invloed kan hebben op de toepassing van het decreet op de sportfederaties. Dat was hier niet het geval.

Bloso heeft de betrokkene de nodige info bezorgd over het aanvragen van een schutterslicentie waardoor hij mogelijk zijn probleem kon oplossen. De betrokken sportfederatie werd van het probleem op de hoogte gebracht.

#### KLACHT 15

Klacht over een jas die werd besmeurd met siliconen. De aannemer die de ramen met siliconen had behandeld, had dit niet gemeld. Door tussenkomst van Bloso werd de schade door de aannemer vergoed.

#### KLACHT 16

Klacht over overlast door hangjongeren in een Bloso-centrum. Het Bloso-centrum is van dit probleem op de hoogte en heeft de politie om een gesprek gevraagd om dit probleem op te lossen. De toezichters van het Bloso-centrum kregen de opdracht om extra waakzaam te zijn.

#### KLACHT 17

Klacht over geluidsoverlast tijdens de lessen dans, veroorzaakt door de gebruikers van de aangrenzende danszaal. Die danszaal werd gebruikt voor Djembé-lessen. Omdat deze lessen vrij luidruchtig zijn, werd de proefperiode voor deze danslessen niet verlengd.

#### KLACHT 18

Klacht van een bezoeker aan een Bloso-centrum omdat hij moet betalen voor het gebruik van de sportinfrastructuur. Hij vindt dat dit niet hoeft. Het reglement werd vooraf aan deze sporter bezorgd. Hierin staat duidelijk dat voor het gebruik van elke sportinfrastructuur in het Bloso-centrum de vermelde tarieven moeten worden betaald.

#### KLACHT 19

De medische problemen van een deelnemer aan een Bloso-sportkamp werden niet meegedeeld aan de sportmonitoren, hoewel dit door de ouders werd ingevuld op het inschrijvingsformulier. Een zeer terechte klacht. In de toekomst moet dit worden vermeden. Op de briefing van de sportmonitoren moeten de inschrijvingsformulieren worden gecontroleerd op deze gegevens.

#### KLACHT 20

Ouders klagen over het feit dat hun dochter werd gepest tijdens een Bloso-sportkamp. Na een gesprek met de sportmonitoren blijkt dat er wel wat plagerijen waren, maar zeker geen pestgedrag. Toch wordt de monitoren aangeraden hier voorzichtig mee om te gaan. Plagerij kan bij kinderen heel anders overkomen dan bij volwassenen.

#### KLACHT 21

Klacht van een korfbalclub over het ongelijk liggen van het grasveld. Het terrein werd volledig genivelleerd.

#### KLACHT 22

Klacht over verroeste waterleidingen en lekken in de stallen van een Bloso-centrum. Alle waterleidingen in de stallen werden vervangen.

#### KLACHT 23

Klachten over een verouderde, niet meer functionele manege in een Bloso-centrum. De voorbereidingen voor renovatie werden ondertussen opgestart.

#### KLACHT 24

Klacht van een ouderraad van een school omdat zij geen groepskorting kregen aan de kassa van de schaatsbaan. Bovendien was het Bloso-personeelslid erg onbeleefd. Onbeleefd gedrag van een Bloso-personeelslid tegenover gebruikers van het Bloso-centrum wordt niet aanvaard. Wat het niet toekennen van een korting betreft, werd de geldende reglementering door het Bloso-personeelslid verkeerd geïnterpreteerd. Het teveel betaalde bedrag werd terugbetaald.

#### KLACHT 25

Een geldige kortingsbon wordt niet aanvaard in de Bloso-sauna. De kassierster - pas in dienst - maakte hier wel degelijk een fout. Het systeem van de kortingsbonnen en de werking van de kassa werd haar nogmaals uitgelegd. De kortingsbon werd toegekend bij een volgend saunabezoek.

#### KLACHT 26

Klacht omdat de fitnessruimte van een Bloso-centrum te vroeg werd afgesloten. Een terechte klacht.

#### KLACHT 27

Klacht omdat de privélessen in het zwembad van een Bloso-centrum nog enkel op woensdagnamiddag worden toegelaten. De klacht wordt als ongegrond beschouwd omdat er een geldige reden kan worden aangetoond waarom dit werd ingevoerd. Doordat er een wildgroei aan privélesgevers was ontstaan, werd het zwemmen voor het publiek en voor de clubs danig verstoord. Om iedereen voldoende ruimte te geven in het zwembad worden de privélessen enkel nog toegestaan op woensdag in de namiddag.

#### KLACHT 28

Klacht over het 'betonneren' van de looppaden in een Bloso-centrum. Ongegrond omdat het hier gaat over een verharding met dolomiet van de meest drassige stroken van het loopparcours. Dolomiet is geen beton, maar een natuurproduct dat waterdoorlatend is, waardoor de drassige stroken in het loopparcours worden weggewerkt.

#### KLACHT 29

Twee dagen nadat haar hondje gezwommen had in de vijver van een Bloso-centrum is het hondje gestorven. Klager beweert dat dit het gevolg is van de vervuiling van de vijver. De waterkwaliteit van de vijvers wordt om de twee weken gecontroleerd. Uit deze rapporten blijkt dat de kwaliteit van het water altijd 'goed' tot 'zeer goed' is. Zelfs om in te zwemmen. De doodsoorzaak van het hondje moet meer dan waarschijnlijk elders worden gezocht.

#### KLACHT 30

Klacht over redders in een zwembad van een Bloso-centrum: zij lopen met dezelfde schoenen binnen en buiten het zwembad. Dit is zeer nefast voor de hygiëne. Een terechte klacht. De betrokken redder werd hierop aangesproken en aangemaand om, zeker als redder, de regels in het zwembad toe te passen.

### 3. BEHANDELING VAN MONDELINGE KLACHTEN

In de Bloso-procedure voor klachtenbehandeling werd opgenomen dat mondelinge klachten tijdens Bloso-evenementen niet worden geregistreerd.

Bloso organiseerde in 2011 heel wat 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 Seniorensportdag plaats en werden zes Jeugd- en gezinssportevenementen georganiseerd. Voor de promotie van specifieke sporttakken werd 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 2011 opnieuw 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 ook dit jaar meer dan 150.000 overnachtingen. De Vlaamse Trainersschool heeft in 2011 opnieuw meer dan 25.000 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 dien 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 dien 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.

#### **4. BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN HET AFGELOPEN JAAR**

Het klachtenbeeld van Bloso blijft hetzelfde over de jaren heen. Ook in 2011 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. De klachten kunnen doorgaans vrij makkelijk en direct worden opgelost.

Net als in de vorige klachtenrapporten wordt ook dit jaar vastgesteld dat er klachten bij Bloso worden ingediend 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, ook 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 deze gevallen fungeert Bloso als doorgeeffluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen.

Het gaat ook dikwijls om meldingen, of om suggesties en voorstellen om de Bloso-acties en evenementen nog beter te organiseren.

Bloso ontvangt ook klachten tegen Vlaamse sportfederaties. De afdeling Subsiidiëring van Bloso controleert of de klacht betrekking heeft op de voorwaarden gesteld in het decreet

van 13 juli 2001 houdende de erkenning en subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties. Enkel indien de klacht aantoonbaar dat aan deze voorwaarden niet voldaan is, kan Bloso optreden. In alle andere gevallen kan Bloso als Vlaamse sportadministratie niet tussen komen in de interne werking van een sportfederatie. Dit is de vrijheid van een vzw-structuur, waar het de algemene vergadering van de sportfederatie is die het gevoerde beleid van die sportfederatie al dan niet goedkeurt. Bloso speelt de klacht wel door aan de betrokken sportfederatie en probeert, indien nodig, een bemiddelende rol te spelen bij het behandelen van de klacht tussen klager en sportfederatie.

## **5. CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN**

De maatregelen die in het Bloso-domein Hofstade werden genomen om de veiligheid van de bezoekers te garanderen, werden grondig geëvalueerd en bijgestuurd (zie supra).

Op de acties en evenementen die door de Afdeling Sportpromotie en Inspectie in 2011 werden georganiseerd, werden de deelnemers systematisch bevroegd over hun bevindingen en ervaringen. 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 2012. Ook De Gordel wordt jaarlijks grondig geëvalueerd samen met alle betrokken partijen.

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Radio- en Televisie Omroeporganisatie (VRT)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3.424

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3.419
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	4

Aantal onontvankelijke klachten:	38
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	17
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	21
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	3.386
---------------------------------------	-------

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2.801
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	581

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1.738
	deels opgelost:	187
	onopgelost:	1.461

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	7
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2.793

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

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	26
	mail:	3.351
	telefoon:	47
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3.351
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	66
	andere kanalen:	

## **2. Inhoud van de klachten**

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2011**

## Algemeen

In 2011 heeft de VRT extra inspanningen gedaan om de mediagebruiker nog sneller te bedienen en om klachten nog sneller te kunnen behandelen. Er is ook actie ondernomen om een volledige rapportering van telefoons, e-mails en webcontacten in hetzelfde systeem te kunnen registreren.

De VRT blijft alles in het werk stellen om proactief te communiceren via zoveel mogelijke platformen wat ook in 2011 heeft geresulteerd in minder klachten en minder klantcontacten.

In 2011 heeft de VRT een grote sprong voorwaarts gemaakt in de telefonische klanten- en klachtenbehandeling en in de rapportering in het algemeen. Door een interne verschuiving bij communicatie kende de klantendienst een personeelsuitbreiding waardoor klachten sneller kunnen worden onderzocht en behandeld.

VRT-communicatie tekende in 2011 het Charter voor klantvriendelijkheid en ondernam actie om de bepalingen in het Charter te kunnen naleven.

Op 1 juli 2011 startte de VRT-klantendienst met een dagelijkse telefoonpermanentie en werd een telefoonnummer voor de klantendienst in het leven geroepen dat rechtstreeks bereikbaar is en op alle websites van de VRT wordt gecommuniceerd.

Daarnaast werden extra inspanningen gedaan om de schriftelijke klachtenbehandeling onverminderd voort te zetten. De mediagebruiker kan de VRT schriftelijk bereiken via de 13 websites van de VRT en via de postbus [klachtenprocedure@vrt.be](mailto:klachtenprocedure@vrt.be). Als gevolg van de digitale evolutie is ook de mogelijkheid voorzien om de klantendienst bereikbaar te maken via mobiele toepassingen (iPhone, smartphone, iPad...).

De hervorming van de kennisbanken op de 13 websites van de VRT en de proactieve aanpak om de mediagebruiker te informeren via veel gestelde vragen die op alle websites beschikbaar zijn, blijft zijn vruchten afwerpen. Dagelijks worden de kennisbanken op de websites van alle merken en netten van de VRT geactualiseerd, waardoor het aantal contacten aanzienlijk is verminderd.

Het registratiesysteem telt ruim 40 VRT-afdelingen van waar in totaal 132 mensen actief mee klantcontacten behandelen, elk voor hun eigen afdeling, naast hun hoofdopdracht. De klantendienst behoudt het centrale beheer en behandelt zelf de contacten van Eén, Canvas, corporate, technologie en andere netoverschrijdende afdelingen zoals vragen inzake uitgesteld kijken, vragen van studenten, enz.

Het type-contact "reacties" is in 2010 uit het registratiesysteem verwijderd omdat de mogelijkheid is gecreëerd reacties dichterbij de bron te plaatsen. Dit gebeurt nu op de programmapagina's op de websites. Programmamakers detecteren op deze wijze nog sneller problemen. In overleg met de klantendienst wordt een antwoord geformuleerd en eenmalig verspreid via dezelfde weg, waardoor meteen een veel groter en doelgerichter publiek wordt bereikt.

De webmaster brengen de klantendienst ook op de hoogte van kijkersreacties op de websites die klachten zouden kunnen genereren. Door hier snel op te anticiperen, voorkomen we klachten.

De proactieve aanpak vertaalt zich ook positief in het zeer beperkt aantal tweedelijnsklachten. Dit zijn klachten die de VRT bereiken via de Ombudsdienst van de Vlaamse overheid en via het Kabinet van de Vlaamse Minister van Media.

Klachten worden gecentraliseerd door de klachtencoördinator en gerapporteerd aan en onderzocht door de betrokken diensten/verantwoordelijken/programmamakers. Antwoorden die vertrekken vanuit de klachtenpostbus worden door de klachtencoördinator verstuurd.

De klachtencoördinator rapporteert dagelijks de klachten die worden besproken binnen de dienst communicatie. Aangegeven actiepunten worden nog dezelfde dag opgestart en besproken met de betrokken interne afdelingen en/of externe productiehuisen. Deze werkmethode komt een kwaliteitsverbetering in de VRT-dienstverlening in het algemeen ten goede.

Daarnaast worden morele klachten dagelijks gerapporteerd aan de kwaliteitsbeheerder van de VRT die ze meeneemt naar het overleg van de Programmacharterraad van de VRT, waarin zowel directieleden als programmamakers vertegenwoordigd zijn. Klachten over nieuwsprogramma's worden meegenomen naar deontologische adviesraad van de nieuwsdienst.

De klachtencoördinator rapporteert maandelijks over de feedback en de klachten van de mediagebruiker aan de directie, die het ter bespreking op de agenda van het college zet.

De inspanningen hebben tot volgende verbeteringen geleid:

- Met de ondertekening van het Charter voor klantvriendelijkheid heeft de VRT een afspraak met de mediagebruiker gemaakt, die ze wil naleven.
- De ondertekening van het Charter heeft de interne bewustmaking voor een klantvriendelijke aanpak versterkt.
- De dagelijkse permanentie maakt de klantendienst van de VRT sneller en gemakkelijker telefonisch bereikbaar.
- De klager komt meteen zonder omwegen bij de juiste persoon terecht.
- Klachten worden in hetzelfde systeem gecentraliseerd en geregistreerd.
- De dagelijkse aanpak voor rapportering van klachten leidt tot een snellere behandeling.
- De interne interactie tussen programmamakers en klantendienst leidt tot een betere dienstverlening naar de mediagebruiker.

Ook in 2012 zal de VRT alle mogelijke inspanningen doen om de klachtenbehandeling zo correct mogelijk uit te voeren. De proactieve aanpak zal worden verdergezet met als doel het aantal klachten te verminderen en alles zal worden in het werk gesteld om een klantvriendelijke en resultaatgerichte houding te hanteren met het oog op een kwaliteitsaanbod voor de mediagebruiker.

## Klachten: inhoudelijke categorieën

Categorieën van klachten (mail, brief, telefoon) en hun aantal:

1.	Programma- en media gerelateerd	864
2.	IT/Technisch	1.345
3.	Derden	587
4.	Programmering	318
5.	Neutraliteit/objectiviteit	142
6.	Morele klachten	62
7.	Personen	57
8.	Varia	49

## Klachtenbeeld 2011

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

### **1. Programma- en media gerelateerd**

- De kijker/luisteraar stoort zich aan de houding, uitspraken, enz. van presentatoren en/of deelnemers van een programma. Het betreft vaak individuele meningen en klachten van persoonlijke aard. Vaak gaat het om ongegronde klachten.
- Een tweede groep klachten betreft klachten over inhoudelijke fouten in een programma. Quiz- en spelprogramma's waarin een fout antwoord wordt goed gerekend of omgekeerd. Wanneer blijkt dat de klager hierin gelijk heeft, wordt de klacht als gegrond beschouwd. Een situatie waarin de einduitslag van een spel door een foute quoterig werd beïnvloed, kwam in 2011 niet voor.
- Klachten over taalgebruik kenden in 2011 een stijging. Het betreft hier hoofdzakelijk klachten over de geschreven media en in het bijzonder de nieuwswebsite en teletekst. De werkdruk en het snel willen publiceren van berichten, liggen hiervan aan de basis. Deze klachten worden als gegrond beschouwd omdat de VRT streng wil waken over een zuiver taalbeleid en de maatschappelijke rol die ze op dat vlak kan spelen, niet wil onderschatten. Klachten over het taalgebruik van deskundigen in een programma worden niet als gegrond beschouwd omdat het belang van de expertise primeert.
- Een vierde groep klachten gaat over de nazorg van wedstrijden. Deze groep kende in 2011 een spectaculaire stijging van bijna 50%. Het betreft klachten van personen die een gewonnen prijs niet of te laat hebben ontvangen. Filmtickets die de prijswinnaar bereiken wanneer de film niet meer in de bioscoop draait, zijn waardeloos. En klachten over prijzen die door de VRT zijn verstuurd en de geadresseerde niet hebben bereikt,

blijven onder de verantwoordelijkheid van de VRT vallen en worden dus ook als gegrond beschouwd

- Een vijfde groep klachten gaat over de interactie tussen de verschillende mediaplatformen en betreft meestal de programmapagina's op de websites. Klachten over informatie die niet beschikbaar is op de website wanneer er in een radio- of televisieprogramma wordt naar verwezen, worden ook als gegrond beschouwd, evenals het ontbreken van programma's in het aanbod voor uitgesteld kijken via ooit gemist en niet gemist, wanneer de oorzaak ervan bij de VRT ligt.

## 2. IT/Technisch

Onder deze categorie vallen het grootste aantal klachten:

- Digitale kijkers maken gebruik van de EPG-gids (Elektronische Programma Gids) voor het programmeren van de digirecorder. Wanneer programmawijzigingen niet zijn aangepast in de EPG-gids, genereert dit vele klachten van kijkers. De EPG-gids voor kabelkijkers wordt aangepast door externe bedrijven. Het ontbreken van een programmagids op DVB-T (antennekijkers) had veel klachten tot gevolg. In het voorjaar van 2011 lanceerde de VRT een eigen EPG-gids voor DVB-T-kijkers die ook gelinkt is met de programmagidsen op teletekst en op de websites. De meeste klachten die de VRT ontvangt gaan over de programmagidsen die verspreid worden via de kabeldistributeurs.
- Een grote groep klachten betreft de radiospeler van de VRT die draait op alle websites en maakt dat de luisteraar radio kan luisteren via internet. Het afgelopen jaar hebben zich enorm veel problemen voorgedaan met de streaming van de radiospeler. De dienst technologie van de VRT voerde een permanente monitoring uit om de problemen te detecteren. De oorzaak van het probleem lag hoofdzakelijk bij de externe leverancier van de streaming die zelf actie heeft ondernomen, wat in de tweede helft van 2011 het aantal klachten hieromtrent sterk heeft doen dalen.
- Het falen van de videozone van de VRT die de drager is van audio en video van de crossmediale websites van de VRT ([deredactie.be](http://deredactie.be)/[Sporza.be](http://Sporza.be)/[Cobra.be](http://Cobra.be)) heeft een record aantal klachten gegenereerd. Ook hier is er een permanente monitoring bij de dienst technologie van de VRT. Meerdere acties zijn ondernomen om de problemen op te lossen, tot nu toe zonder bevredigend resultaat. Het grootste aantal klachten betreft het ontbreken van de progressieve streaming. Hiervoor heeft de VRT bewust gekozen omwille van auteursrechten. Daarnaast liggen andere streamingproblemen waarvan de oorzaak bij de externe leverancier moet gezocht worden, mee aan de basis van vele klachten.
- Het aantal gegronde klachten betreffende de geluidsbalans blijft stijgen, zowel voor radio als voor televisie. Hierover kreeg de VRT in 2011 gemiddeld 1 klacht per dag. Televisiekijkers ervaren de verschillende geluidsniveaus van programma's onderling als zeer storend. Radioluisteraars storen zich het meest aan het niveauverschil van het geluid tussen het gesproken woord en muziek. De klachten kunnen worden opgesplitst in 4 blokken die elk een aparte aanpak vragen om een oplossing te bieden:

1. Voor televisie hanteren programmamakers eigen normen volgens de technische mogelijkheden van het productiehuis. Trailers van sponsors en programmapartners worden 'tape on table' geleverd door de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie) en worden gemaakt door externe bedrijven die geen rechtstreeks contact met de VRT hebben. Met reclameboodschappen op radio doet zich hetzelfde probleem voor.
2. Radioluisteraars ervaren het niveauverschil tussen het gesproken woord en muziek als zeer storend. Hiervoor hanteert elke radiozender eigen modulatiënormen die zich verhouden tot het profiel van de zender. Op MNM zal het verschil sterker worden waargenomen dan bv. op Klara. Het gaat hier om een bewuste keuze van de radionetten. Daarnaast is het ervaren van geluid een zeer subjectief gegeven. Sinds de digitalisering zien we het aantal klachten stijgen. De mogelijkheden om radio te beluisteren via verschillende platformen, zal hieraan niet vreemd zijn. De normen die elke zender hanteert, kunnen hierdoor opnieuw in vraag worden gesteld.
3. Een derde groep van klachten over de geluidsbalans betreft het niveauverschil tussen voor- en achtergrondgeluid op televisie. Vooral de geluidsmix in bepaalde fictiereeksen wordt door vele kijkers als storend ervaren. Daarnaast komen er ook in mindere mate klachten van kijkers van spel- en quizprogramma's. In deze programma's worden vaste geluiden gebruikt bij de start of het einde van een bepaalde ronde, die sterk verschillen van de weergave van het spraakgeluid van de presentator en/of de kandidaten.
4. Een vierde en kleinste groep bestaat uit zappers die de VRT erop wijzen om de mosterd te gaan halen bij andere zenders, waar het probleem zich niet zou voordoen. Daarbij wordt ook verwezen naar buitenlandse openbare omroepen.

Een oplossing aanbieden voor de klachten die betrekking hebben op het geluidsvolume vraagt een structurele aanpak, waarbij afspraken met vele actoren zich opdringen.

- De VRT heeft permanent 13 websites online. Deze worden regelmatig vernieuwd wat ook met technologische kinderziektes gepaard gaat, zoals het falen van bepaalde functionaliteiten. Deze gegronde klachten situeren zich meestal binnen een zeer korte periode na de lancering van een website.
- De kleinste groep klachten in deze categorie betreft de ontvangst van radio- en tv-zenders met een antenne. Norkring Belgium is de beheerder van het zenderpark en garandeert een dekkingsgraad van de televisiezenders van de VRT enkel met een buitenantenne. In bepaalde regio's is een professionele opstelling van de antenne zeer belangrijk voor een goede ontvangst. Daarnaast spelen andere omgevingsfactoren ook een heel belangrijke rol voor de ontvangst van tv- en radiosignalen. De meeste klachten die de VRT hierover ontvangt, komen van ontvangers met een binnenantenne.

### 3. Derden

- Een klachtengroep die we zien stijgen. De reden hiervoor is dat de VRT voor vele realisaties samenwerkt of afhankelijk is van derden, zoals mediapartners, distributeurs, sponsors, enz. De VRT neemt deze klachten ernstig omdat de problemen die worden

aangekaart door de mediagebruiker worden gerelateerd met de openbare omroep en zo mee het imago en de goede reputatie van de VRT kunnen beschadigen.

- Een groot aantal ongegronde klachten gaat over de uitzendingen door derden. Het betreft hier zendtijd die de VRT verleent aan levensbeschouwelijke organisaties in opdracht van de Vlaamse overheid. In 2011 werd n.a.v. een overheidsbeslissing gestart met het verlenen van zendtijd aan de omroep voor moslimorganisaties (MTRO).
- Een stijgende groep klachten komt van kijkers die een programma niet terugvinden in het aanbod voor uitgesteld kijken via Ooit gemist en Net gemist. De VRT stuurt deze files door en de distributeurs stellen ze beschikbaar. Wanneer er zich een technisch probleem voordoet aan de kant van de distributeur, neemt de VRT contact op om het probleem te melden en afspraken te maken die leiden tot een oplossing.
- Klachten die ook onder de categorie “programmering” thuis horen, komen van kabelkijkers die een programmawijziging niet terugvinden in de EPG-gids, waardoor opnames met de digirecorden falen. De oorzaak hiervan is dat wijzigingen niet zijn aangepast in de programmagidsen van de distributeurs. De twee grootste distributeurs besteden deze taak uit aan twee verschillende bedrijven. Hierdoor kan het gebeuren dat een wijziging wel in de EPG-gids van de Telenet-kijker te zien is en niet in de EPG-gids van de Belgacom-kijker of omgekeerd. Afspraken in verband met uniformiteit inzake update van de programmagids kunnen hier een oplossing bieden.
- De klachten over de nazorg van wedstrijden die worden georganiseerd in samenwerking met een externe partner zijn in 2011 gestegen met 28%. Het betreft hier hoofdzakelijk klachten van winnaars van “De stoel” in het zomerprogramma “Duizend zonnen”. Dagelijks wordt er een reis weggegeven door de reisorganisatie die sponsor is van het programma. De VRT kwam tussenbeide omdat winnaars hun prijs niet binnen de afgesproken termijn hadden ontvangen.
- Zowat 50% van de klachten in de categorie “Technologie” kan ook ondergebracht worden in deze categorie omdat de oorzaak van de streamingproblemen met de VRT-radiospeler en de videozone moet gezocht worden bij de externe leverancier van de streaming.
- Klachten over de ontvangst van radio en televisie met als oorzaak technische problemen bij de distributeur. Deze klachten vormen een kleine groep omdat ze meestal van zeer korte duur en van zeer lokale aard zijn. Daarnaast ontvangen we regelmatig klachten over geen radio-ontvangst in de Brusselse tunnels. De oorzaak hiervan is dat Franstalige zenders meer dan de toegestane frequentiebreedte innemen op de FM-band. Deze klagers worden doorverwezen naar de het BIPT dat instaat voor de ethercontrole.

#### **4. Programmering**

- Deze groep klachten kende in 2011 een spectaculaire daling van ruim 40%. De reden hiervoor is ongetwijfeld de extra aandacht die is gegeven aan de communicatie over programmawijzigingen. Van zodra dat de programmawijzigingen bekend zijn, plaatst

de klantendienst hierover een bericht in de kennisbank op alle websites. De mediagebruiker heeft deze weg duidelijk gevonden om zich te informeren. Dat blijkt uit het aantal raadplegingen dat wordt gemeten.

- De klachten die we hierover nog ontvangen, hebben te maken met het falen van opnames via de digirecorder. De ontgoochelde kijker verwacht dan een herhaling, wat niet altijd kan worden gerealiseerd. Bij extreem veel klachten als gevolg van een technisch falen, wordt een herhaling wel overwogen met het netmanagement.
- Een tweede groep klachten betreft het tijdstip waarop programma's worden uitgezonden. Films of documentaires die te vroeg of te laat of op een dag die de kijker niet past, worden uitgezonden. Ook de onderbreking van de normale programmering voor voetbalwedstrijden wordt vooral door de Canvas-kijker niet gewaardeerd. De Eén-kijker klaagt wanneer de favoriete fictiereeks moet wijken voor een wielervedstrijd. Hier gaat het meestal niet over persoonlijke wensen van de mediagebruiker. Deze klachten worden niet als gegrond beschouwd.

## **5. Neutraliteit/objectiviteit**

- Het betreft hier hoofdzakelijk klachten gericht aan de nieuwsdienst. Kijkers en luisteraars die vinden dat een bepaalde politieke partij of ideologische overtuiging meer in de kijker wordt gezet dan de andere. Ook de relevantie van bepaalde informatie die al dan niet wordt meegegeven in de berichtgeving, staat vaak ter discussie. Meestal gaat het om ongegronde klachten. In de antwoorden wordt verwezen naar de bepalingen in het redactiestatuut en de deontologische code van de nieuwsdienst.

## **6. Morele klachten**

- Deze groep klachten is verminderd in 2011. De werking van de Programmacharterraad die in 2010 in de startblokken werd gezet, is hier niet vreemd aan. Morele klachten worden meteen gerapporteerd aan de kwaliteitsbeheerder en voorgelegd aan de raad, die ook proactief programma's screenen en programmamakers adviseren.
- De klachten die we in deze categorie ontvingen, hadden hoofdzakelijk betrekking op programma's die meteen voor uitzending werden geleverd door externe productiehuisen. Het betreft voor een groot deel uitspraken van presentatoren en gasten in een programma, die als beledigend worden beschouwd, soms terecht, soms onterecht.
- Een ander gedeelte van de klachten in deze categorie betreft de interpretatie van humor in een programma. Het onderwerp blijft moeilijk omdat het zo verschillend kan worden geïnterpreteerd.

## **7. Personen**

- Hier betreft het klachten die gericht zijn tegen een bepaalde persoon bij de VRT. Meestal gaat het om een schermgezicht of een radiostem. De klachten gaan over de manier van interviewen, de houding of bepaalde vermeende voorkeuren van de BV. De



klachten zijn voor het overgrote deel ongegrond en zeer subjectief. Wanneer een presentator uitspraken doet die de grens van het aanvaardbare overschrijden, worden de programmamakers aangemaand om hiermee rekening te houden en worden de klachten als gegrond beschouwd.

## **8. Varia**

- De laatste categorie klachten gaat over de uitzendfrequentie van autopromotietrailers waaraan kijkers en luisteraars zich storen. Meestal zijn de klachten ongegrond. Wanneer we hierover een stijgend aantal klachten zien, wordt er door het netmanagement wel rekening mee gehouden.
- Een tweede groep klachten in deze rubriek betreft reclamespots op radio. Deze vallen niet onder de bevoegdheid van de VRT. Hiervoor wordt doorverwezen naar de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie) die instaat voor reclame en sponsoring bij de VRT.
- Een derde groep klachten die we in deze categorie plaatsen, komt van mediagebruikers die een vraag hebben gesteld aan programmamakers via een programmapostbus en geen antwoord kregen. In het antwoord krijgt de mediagebruiker standaard heel de procedure die kan worden gevolgd en waarbij een antwoord is verzekerd.

### **Concrete realisaties en voorstellen**

- Na een interne herstructurering in het voorjaar van 2011 kende de klantendienst een personeelsuitbreiding van 2,6 FTE's door een verschuiving binnen de afdeling communicatie waardoor klachten sneller kunnen worden onderzocht en behandeld.
- Medewerkers van de telefooncentrale genoten een omscholing en opleiding en worden betrokken bij de klantendienst. Hierdoor is een dagelijkse telefoonpermanentie mogelijk tussen 9u en 12u sinds juli 2011. Telefonische klachten bereiken de klantendienst rechtstreeks en worden ook meteen geregistreerd, wat ook gebeurt met alle andere oproepen voor de klantendienst. In 2012 wordt een nieuwe telefooncentrale geïnstalleerd bij de VRT. In de nieuwe installatie zijn alle faciliteiten voor een call center voorzien dat zal worden geïnstalleerd bij de klantendienst. Hierdoor zal het mogelijk worden om automatisch alle telefoons te registreren en de flow van de klachten nog sneller en beter op te volgen en te rapporteren.
- VRT-communicatie tekende in 2011 het Charter voor klantvriendelijkheid dat onder toezicht van de Federale Overheid Economie staat en tot stand kwam door een samenwerking met de consumentenorganisatie Test-Aankoop. Het Charter is een gevolg van de actie "Neem 'ns op" van het Radio 1-programma Peeters en Pichal eind 2010 waarin een oproep werd gedaan naar bedrijven die zich willen engageren voor een klantvriendelijk beleid. Het ondertekenen van het Charter opende een opportuniteit om niet alleen een signaal aan de mediagebruiker te geven van een ernstige aanpak in de omgang met het publiek, maar ook de interne bewustmaking voor een klantvriendelijk beleid te versterken.

- De inhoud van het Charter is voornamelijk gericht op commerciële bedrijven die factureren voor hun producten en diensten, wat niet aan de orde is voor een openbare omroep die in opdracht van de overheid werkt. Toch wilde VRT-communicatie deze boot niet missen omdat ze alles in het werk wil stellen om middelen en mensen aan te wenden die kunnen bijdragen tot een kwaliteitsverbetering. Met het operationeel gebruik van een call center zal de VRT in 2012 wachttijden van langer dan 2,5 minuten aan de telefoon uitsluiten. Mediagebruikers kunnen zo in de meeste gevallen tijdens het eerstelijnscontact snel en correct worden geholpen.
- Door de ondertekening van het Charter voor Klantvriendelijkheid heeft de VRT zich ertoe verbonden om op regelmatige tijdstippen te overleggen met de andere ondertekenaars en mee te zoeken naar oplossingen die een klantvriendelijk beleid ten goede komen. Daarnaast zullen de bereikte resultaten worden gerapporteerd aan de Federale Overheid Economie en ook intern op de website voor het personeel worden gepubliceerd. De VRT zal ook tussentijds de werking van de klantendienst evalueren en bijsturen waar het nodig is.
- Onder de afdeling Publiekscommunicatie werken naast de klantendienst ook de telefooncentrale en het onthaal van de VRT. Tussen deze drie teams is een actieve communicatie op gang gebracht om de mediagebruiker sneller en uniform te bedienen. Ook met de collega's van pers-,overheids- en interne communicatie is er dagelijks overleg om uniformiteit te garanderen.
- 70% van de klachten bereiken de VRT via het registratiesysteem op de 13 websites onder de vorm van een webcontactformulier. De mediagebruiker heeft deze weg duidelijk gevonden. Hetzelfde platform zorgt ervoor dat het aantal contacten in 2011 voor de tweede keer daalde. De reden hiervoor is toe te schrijven aan de permanente updating van de veel gestelde vragen en antwoorden op de websites. 25% van de klachten komt binnen via de postbus [klachtenprocedure@vrt.be](mailto:klachtenprocedure@vrt.be) die op alle websites op een zichtbare plaats wordt gecommuniceerd met toelichtingen over de procedure en een link naar het Klachtendecreet van de Vlaamse overheid. De resterende 5% van de klachten ontvangt de VRT via de telefoon, per brief en tweedelijns via de ombudsman van de Vlaamse overheid, het kabinet van de Mediaminister en via de VRM. Deze verhoudingen wijzen erop dat de geleverde inspanningen hun vruchten afwerpen.
- Het klachtenbeheersysteem van de VRT wordt door de Interne Audit van de Vlaamse 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 dagelijkse rapportering leidt tot snellere actiemogelijkheden bij het management en versterkt de inzet om structurele problemen aan te pakken.
- De oorzaak van klachten in verband met de dekkingsgraad en de antenneontvangst van radio en televisie is meestal toe te schrijven aan technische problemen of onderhoudswerken bij de beheerder van het Zenderpark Norkring Belgium. VRT-communicatie is contractueel verplicht om de klantcontacten en de klachten die

bestemd zijn voor de beheerder van het zenderpark, te behandelen. Om de communicatie hieromtrent te verbeteren en klachten te voorkomen worden geplande zenderonderbrekingen meteen in een kennisbank op alle websites gezet. Wanneer er zich occasionele problemen voordoen, worden die ook via zoveel mogelijk platformen gecommuniceerd. Van zodra de problemen zijn opgelost, wordt dit nog gedurende 24 uren vermeld op alle websites.

- N.a.v. een aanbeveling van de Vlaamse ombudsdienst als gevolg van een tweedelijnsklacht inzake DVB-T-ontvangst in de regio Ronse-Oudenaarde is actie ondernomen om hierover uitgebreid te informeren op de portaalsite vrt.be. Vanop alle andere websites wordt er in de kennisbank naar deze informatiepagina rond DVB-T-ontvangst gelinkt. Ook met Norkring België is afgesproken om vanop hun website naar deze pagina te linken.
- Eind 2010 lanceerde de VRT een EPG-gids voor digitale antennekijkers die van bij de start te kampen had met heel wat kinderziektes wat nieuwe klachten genereerde. De klachten werden meteen gerapporteerd en in kaart gebracht waardoor snel actie kon worden ondernomen waardoor de problemen in het voorjaar van 2011 waren opgelost.
- De VRT werkt aan een structurele oplossing n.a.v. de klachten over problemen met de geluidsbalans op radio en televisie. Bij deze operatie zijn heel veel actoren betrokken omdat programma's enerzijds extern worden gemaakt en anderzijds voor wat radio betreft intern met verschillende modulatie-normen wordt gewerkt. Om deze problematiek te onderzoeken en een oplossingsgerichte aanpak uit te werken, is een werkgroep samengesteld. Bij de uitwerking van een actieplan zal ook rekening worden gehouden met de Europese normen hieromtrent.
- De klantendienst rapporteert zeer intensief aan de dienst technologie van de VRT over de klachten rond de streaming van de radiospeler en de videozone van de VRT. Deze klachten worden door de dienst technologie meegenomen naar de evaluatiegesprekken met de leverancier van de streaming met het oog op een kwaliteitsverbetering. Klachten over het regelmatig onderbreken van de radiospeler hebben ertoe geleid dat er een permanente monitoring voorzien is die onderbrekingen registreert. Hierdoor kan actie worden ondernomen voor een oplossing, nog voor klachten de VRT bereiken. In het voorjaar van 2012 wordt een nieuwe radiospeler geïnstalleerd op alle websites om tegemoet te komen aan de vereisten van de digitale evolutie.
- N.a.v. een tweedelijnsklacht via de Ombudsdienst van de Vlaamse overheid in het verleden over De Canvascollectie/La Collection RTBF is het wedstrijdreglement aangepast waardoor het nu mogelijk is dat twee partners zich elk apart kunnen inschrijven via hetzelfde e-mailadres, wat in het verleden niet mogelijk was.
- De VRT hanteert een zuiver en correct taalgebruik en is er zich van bewust dat ze op dat gebied een belangrijke maatschappelijk rol kan spelen. Klachten over taalfouten en ongepast taalgebruik in kinderprogramma's worden meteen gerapporteerd aan de taaladviseur van de VRT. Ook hiervoor is een werkgroep opgericht waarin alle productiediensten van de VRT vertegenwoordigd zijn. De taaladviseur neemt de

klachten mee om ze te bespreken in de werkgroep en/of met de productiemedewerkers. Daarnaast worden ze in een educatieve vorm omgezet in tips die worden gepubliceerd op vrtaal.net, de taalwebsite van de VRT, zodat ze voor alle mediagebruikers beschikbaar zijn. In 2012 zal extra aandacht worden besteed aan het vermijden van taalfouten op de geschreven mediaplatformen.

- Programmamakers zijn zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van content op de websites van het betrokken radio- of televisienet. Tijdens vakantieperiodes is er minder personeel beschikbaar en laat de workload niet toe dat deze diensten worden aangeboden. In de zomer van 2011 kregen we hierover veel klachten van Klara-luisteraars. In 2012 zal dit een extra intern aandachtspunt worden om te vermijden dat de klachten zich herhalen.
- Voor een correcte behandeling van klachten is er een nauwe samenwerking gegroeid tussen de klantendienst enerzijds en de juridische dienst en de kwaliteitsbeheerder van de VRT anderzijds, die ook in de toekomst zal worden verdergezet.
- In 2011 is geïnvesteerd in extra en intensieve bijscholing van de klachtencoördinator met het oog op nog meer gedetailleerde rapporteringen van klachten en uitgebreide klachtenanalyses. Daarnaast is een tweede medewerker van de klantendienst opgeleid als backup voor de klachtenbehandeling en systeembeheerder die hierdoor in staat is om alle servicemedewerkers in het systeem te begeleiden en te sensibiliseren tot dezelfde werkmethode.
- In 2012 beoogt de klantendienst om de analysemogelijkheden die het registratiesysteem van de webcontacten biedt, verder te benutten met het oog op nog meer kwaliteitsverbeteringen waar het mogelijk is. Hierbij dringt een meer gespecialiseerde aanpak zich op in de vorm van een samenwerking met de studiedienst zodat dit materiaal in een grotere structuur kan worden gebruikt.
- Ten slotte onderzoekt VRT-communicatie hoe de klantendienst kan worden geïntegreerd in de sociale media, die een belangrijke rol kunnen spelen om klachten te voorkomen. Een collega van corporate communicatie rapporteert permanent aan de klantendienst wat de mediagebruiker over de VRT post op de sociale media.

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

Naam van uw dienst: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie exclusief VDAB

### 1. Cijfergegevens

*Departement Werk en Sociale Economie*

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	1

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

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	/
---	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de <b>ombudsnormen</b> , overeenkomstig de volledige lijst van ombudsnormen.	Overeenstemming met het recht:	
	Afdoende motivering:	
	Gelijkheid en onpartijdigheid:	
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
	Redelijkheid en evenredigheid:	
	Correcte bejegening:	
	Actieve dienstverlening:	
	Deugdelijke correspondentie:	
	Vlotte bereikbaarheid:	
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
	Redelijke behandeltermijn:	1
	Efficiënte coördinatie:	
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	5

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	40

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>	2
---	---

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

<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	3
---------------------------------------	---

<b>Aantal ontvankelijke klachten</b> volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten</b> volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de <b>ombudsnormen</b> , overeenkomstig de vereenvoudigde lijst van ombudsnormen.	Niet-correcte beslissing:	2
	Te lange behandeltermijn:	
	Ontoereikende informatieverstrekking:	
	Onvoldoende bereikbaarheid:	
	Onheuse bejegening:	3
	Andere:	3

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	5
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	1



	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	7

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	15

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	2
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	4
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de <b>ombudsnormen</b> , overeenkomstig de volledige lijst van ombudsnormen.	Overeenstemming met het recht:	1
	Afdoende motivering:	
	Gelijkheid en onpartijdigheid:	
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
	Redelijkheid en evenredigheid:	
	Correcte bejegening:	
	Actieve dienstverlening:	
	Deugdelijke correspondentie:	
	Vlotte bereikbaarheid:	
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
	Redelijke behandeltermijn:	
	Efficiënte coördinatie:	
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	6
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	14

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	14
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	7

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	/
---	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	7
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	12
	onopgelost:	

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de <b>ombudsnormen</b> , overeenkomstig de volledige lijst van ombudsnormen.	Overeenstemming met het recht:	
	Afdoende motivering:	
	Gelijkheid en onpartijdigheid:	
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
	Redelijkheid en evenredigheid:	
	Correcte bejegening:	
	Actieve dienstverlening:	
	Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:		

	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	7
	Redelijke behandeltermijn:	5
	Efficiënte coördinatie:	
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	10
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	10
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Zie punt 3 "Klachtenbeeld 2011".

## 3. Klachtenbeeld 2011

### - *Departement Werk en Sociale Economie*

Er werd in 2011 slechts 1 klacht ontvangen. Het lage aantal geregistreerde klachten valt deels te verklaren door het beter bestuurlijk beleid. Als gevolg hiervan bevindt het Departement WSE zich immers in een bijzondere situatie. Het departement heeft weinig direct contact met de burger en houdt zich voornamelijk met beleidsvoorbereiding en –opvolging bezig. Deze materies geven minder aanleiding tot klachten van de burgers. Een uitzondering hierop is de inspectie WSE. Inspecteurs komen inderdaad in rechtstreeks contact met de burgers. Bij klachten over inspectie zijn er echter andere kanalen om klachten te formuleren, namelijk de administratieve of gerechtelijke behandeling van de zaak.

De klacht die wel werd ingediend betreft de te lange duur van het onderzoek van inspectie werk en sociale economie naar aanleiding van de klacht.

### - *ESF-Agentschap Vlaanderen vzw*

Er zijn in 2011 slechts weinig klachten bij het ESF-Agentschap ingediend, wat deels verklaard kan worden door het vlotte gebruik van bezwaar- en beroepsprocedures. De klachten die dan toch effectief ingediend worden, zijn weinig relevant en dragen in die zin niet erg veel bij tot een verbetering van de dienstverlening. Diegenen die een klacht ingediend hebben, konden in ieder geval ervaren dat het ESF-Agentschap de klachtenbehandeling ernstig neemt en iedere 'klager' persoonlijk op de hoogte houdt van de stand van zaken.

### - *Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra Vlaanderen*

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.

### - *Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie*

Twaalf van de veertien klachten ingediend bij het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie hebben betrekking op de maatregel aanmoedigingspremies.

De klachten in het eerste kwartaal van 2011 (4 dossiers) hadden betrekking op de doorlooptijd van de dossiers. Volgens de begunstigen laat de uitbetaling van de premie te lang op zich wachten en ontvangt men de premie pas nadat de federale onderbreking is afgelopen. Deze klachten zijn nog een uitloper van de omschakeling naar een nieuw informaticasysteem en de stijging van het aantal aanvragen.

De overige 8 dossiers hebben rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking op de indieningstermijn van 6 maanden. De regelgeving voorziet geen afwijking op de indieningstermijn. Daarnaast is de indieningstermijn tussen de verschillende stelsels ook niet eenvormig. Dit is een jaarlijkse weerkerende klacht.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

- *Departement Werk en Sociale Economie*

Gezien het beperkt aantal geregistreerde klachten is het departement WSE gestart met het creëren van één duidelijke centrale plaats waar burgers met hun klachten terecht kunnen. Dit om toe te komen aan deze bezorgdheid en het decretaal klachtenrecht maximaal te garanderen.

Naar aanleiding van de aanpassing van het klachtendecreet in 2011 is namelijk een denkoefening gestart om de interne klachtenvoorziening binnen DWSE te optimaliseren. Hiervoor zal het departement op zijn website [www.werk.be](http://www.werk.be) voorzien in een formulier om klachten in te dienen. Hierbij zullen ook de gegevens van de klachtencoördinator worden vermeld. Naast klachten zullen burgers op deze manier ook meldingen en vragen om informatie kunnen indienen. Deze mogelijkheid geopperd door de ombudsdienst werd immers reeds succesvol in andere entiteiten toegepast.

Verder wordt er momenteel aan een procesbeschrijving gewerkt waarbij de wijze van behandeling van klachten wordt geüniformeerd en geobjectiveerd. Over deze maatregelen is reeds teruggekoppeld met de diensten van de ombudsman.

In een tweede fase zullen de medewerkers van het DWSE worden gesensibiliseerd om burgers naar het formulier door te verwijzen of zelf de klachten op te nemen in het formulier indien de burger, conform zijn decretaal recht, enkel wenst mondeling klacht in te dienen.

- *ESF-Agentschap Vlaanderen vzw*

N.a.v. een klacht onderzoekt de ombudsdienst samen met het ESF-Agentschap het statuut van de uitspraken door de ESF-geschillencommissie.

- *Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra Vlaanderen*

Sedert 2011 worden alle klachten digitaal verwerkt en bijgehouden. Voorlopig wordt parallel hiermee ook een manueel dossier bijgehouden.

- *Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie*

Vanuit het VSAWSE werd verder geïnvesteerd in de nieuwe informaticatoepassing waardoor de doorlooptijd gestaag is gedaald. Daarnaast werden / zijn er verschillende informatiecampagnes gelanceerd / gepland om mensen aan te sporen hun premieaanvraag online in te dienen.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Niet van toepassing.

#### **Suggesties?**

Niet van toepassing.



# RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT

2011

*Burgers hebben rechtvaardigheid en goede informatie nodig om ambtenaren, politici en de overheid te kunnen vertrouwen en overheidsbesluiten te kunnen aanvaarden.*

*Prof. dr. K.van den Bos  
Hoogleraar Sociale en Organisationspsychologie Universiteit Utrecht*

# 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.....	7
2.2.1. <i>Onontvankelijkheidsgronden</i> .....	7
2.2.2. <i>Klachtenbeeld</i> .....	7
2.3. ONTVANKELIJKE KLACHTEN.....	9
2.3.1. <i>Mate van gegrondheid</i> .....	9
2.3.2. <i>Toetsing aan de ombudsnormen</i> .....	10
2.3.3. <i>Mate van oplossing</i> .....	12
2.3.4. <i>Inhoudelijke gegevens</i> .....	14
2.3.4.1. <i>Per domein dienstverlening</i> .....	14
2.3.5. <i>Behandeltermijn</i> .....	16
2.3.5.1. <i>Ontvangstmelding</i> .....	16
2.3.5.2. <i>Oplossingsmelding</i> .....	17
3. KORTE BESCHRIJVING VAN DE KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE.....	18



## 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 burger*
- *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

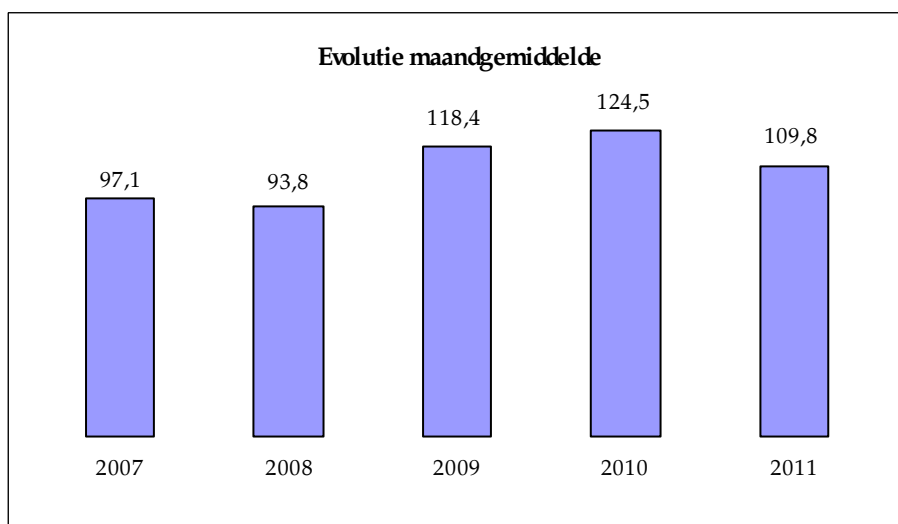
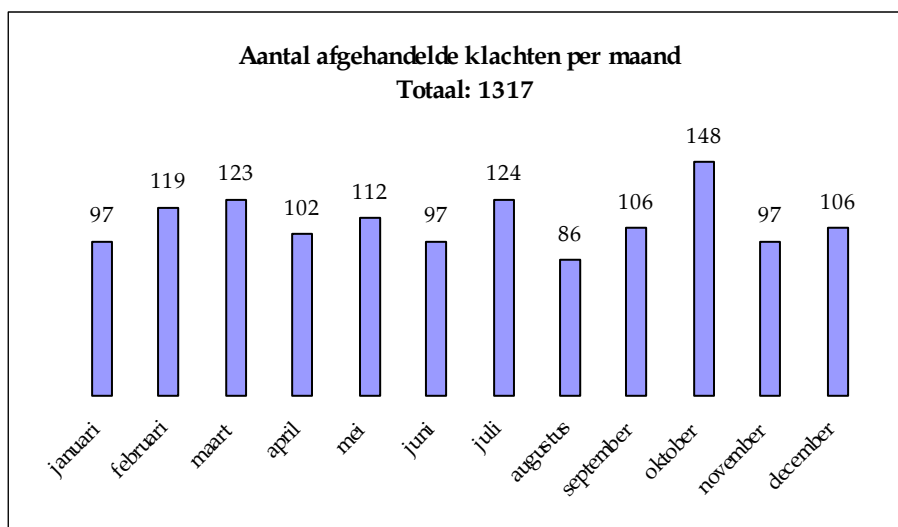
### 2.1. ALGEMEEN

#### 2.1.1. Aantal en status van de klachten

In 2011 handelde de dienst in totaal 1317 klachten af.

- 7 klachten werden dadelijk bij de melding opgelost;
- 89 klachten bleken niet ontvankelijk te zijn;
- 1221 klachten waren ontvankelijk, waarvan
  - 862 ongegrond;
  - 241 gegrond;
  - 97 deels gegrond;
  - 21 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
2007	97,1		
2008	93,8	-3,3	-3,4%
2009	118,4	24,6	26,2%
2010	124,5	6,1	5,2%
2011	109,8	-14,7	-11,8%

Na de forse aangroei in 2009 (1421 klachten) en nog een lichte stijging in 2010 (1494 klachten) daalde het aantal afgehandelde klachten in 2011 (1317 klachten). Er waren 177 klachten minder dan het jaar voordien.

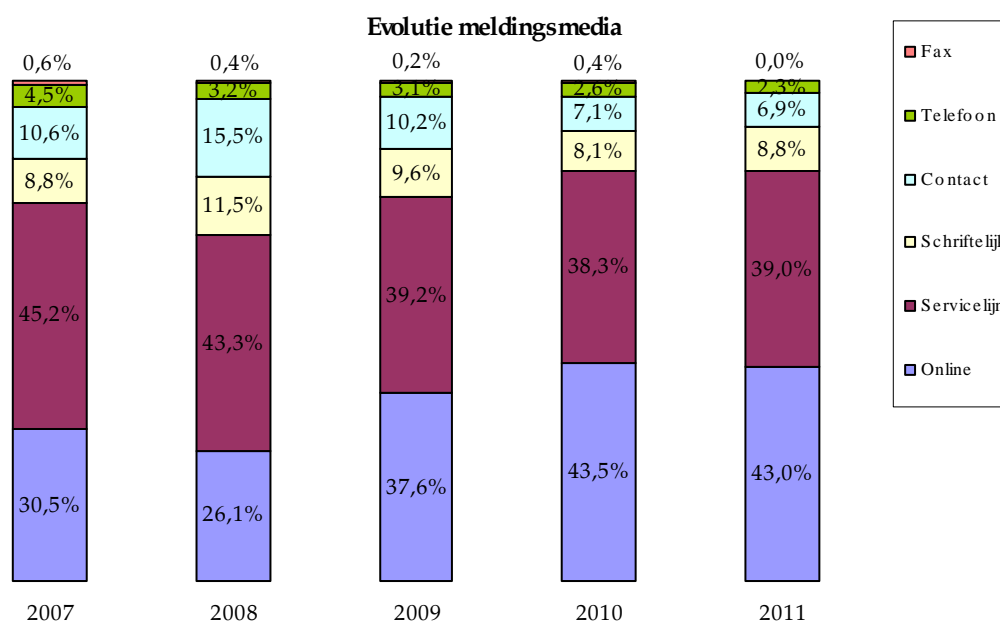
De daling is allicht een combinatie van factoren: de daling van de werkloosheid in de beschouwde periode en het feit dat de inlooperperiode van een aantal regelingen en toepassingen werd afgerond.

### 2.1.3. Meldingsmedium

VDAB huldigt het principe dat de burger 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 burger een meer neutrale positie in vanwege hun afstand tot de werkloer. Dit komt het vertrouwen van de burger in de objectiviteit van de klachtenbehandeling ongetwijfeld ten goede.



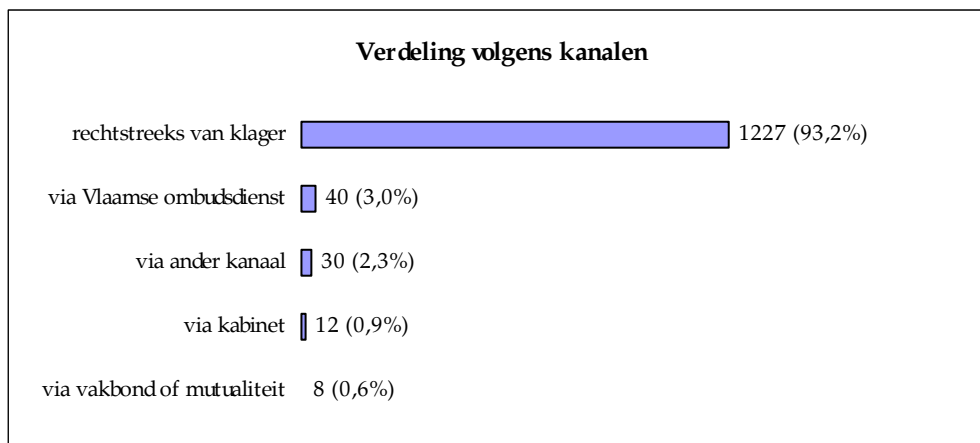
In absolute cijfers:

meldingsmedium	aantal klachten 2011
online	566
Servicelijn	514
schriftelijk	116
contact	91
telefoon	30
fax	0
<b>TOTAAL</b>	<b>1317</b>

Het resultaat van 2011 verschilt nauwelijks van dat van 2010. De 'online'-meldingen voeren opnieuw de rangschikking aan. 'Online'-klachten worden gepost via het klachtenformulier op de website van VDAB of komen per mail toe op het algemeen mailadres van VDAB of (in veel mindere mate) op het mailadres van een medewerker.

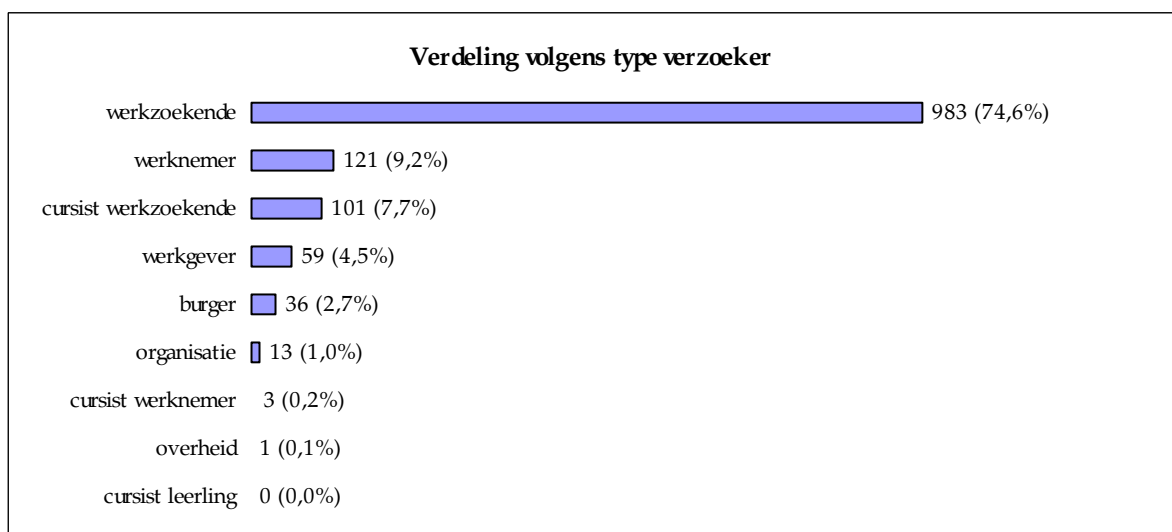
Een klacht doorbellen naar een consulent van de Servicelijn blijft eveneens een populaire manier om een klacht in te dienen. De neutrale aanspreekpunten 'Online' en 'Servicelijn' zijn samen goed voor 82 % van het totaal aantal ingediende klachten. De andere mogelijkheden (per brief, tijdens een persoonlijk contact met een medewerker, telefonisch bij een medewerker, per fax) worden veel minder gebruikt. Er komen opvallend weinig klachten binnen via medewerkers. Dit kan erop wijzen dat niet alle ontevredenheid ook als klacht geregistreerd wordt. Hopelijk worden deze ontevredenheden wel opgelost.

#### 2.1.4. Kanaal (tussenpersoon)



Meestal dienen klagers zelf klacht in zonder beroep te doen op een tussenpersoon. Dit was iets minder het geval in 2011 (93,2 %) dan in 2010 (95,2 %). Het aandeel van de klachten dat werd aangebracht door de Vlaamse Ombudsman neemt toe van 1,8 % in 2010 naar 3 % in 2011. In absolute cijfers betekent dit dat er 13 dossiers meer overgemaakt werden voor behandeling in eerstelijns.

#### 2.1.5. Type verzoeker



Vooral werkzoekenden dienden klacht in. Het aandeel nam toe van 70,5 % in 2010 naar 74,6 % in 2011.

Het aandeel van de klachten afkomstig van werknemers daalt van 12 % naar 9,2 %. Het aandeel van de klachten afkomstig van cursist-werkzoekenden blijft nagenoeg gelijk (-0,4 %). Dat is ook het geval voor het aandeel van de klachten vanuit de werkgevershoek (+0,3 %).

## 2.2. ONONTVANKELIJKE KLACHTEN

### 2.2.1. Onontvankelijkheidsgronden

*In het Klachtendecreet en de omzendbrief nr. 20 van de Vlaamse regering van 18 maart 2005 worden de onontvankelijkheidsgronden bepaald.*

*VDAB behandelt enkel klachten die betrekking hebben op een concrete handelswijze van de dienst (of van derden die in opdracht van VDAB diensten verrichten of werkzaamheden uitvoeren) of die betrekking hebben op de concrete toepassing van een bestaande regelgeving. De klachtenprocedure is dus niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid en over beleidsvoornemens en verklaringen.*

*VDAB is niet verplicht klachten te behandelen, die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die reeds werd behandeld, of die betrekking hebben op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.*

*De klachtenprocedure moet niet opgestart worden voor feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarover een juridische beroep aanhangig is.*

*VDAB is niet verplicht een klacht te behandelen indien ze kennelijk ongegrond is. Evenmin is VDAB verplicht een klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.*

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

*In geval van een onontvankelijke klacht stelt VDAB de burger steeds schriftelijk op de hoogte van de reden waarom zijn of haar klacht niet wordt behandeld.*

*Indien mogelijk verwijst VDAB de burger door naar de bevoegde instantie.*

### 2.2.2. Klachtenbeeld

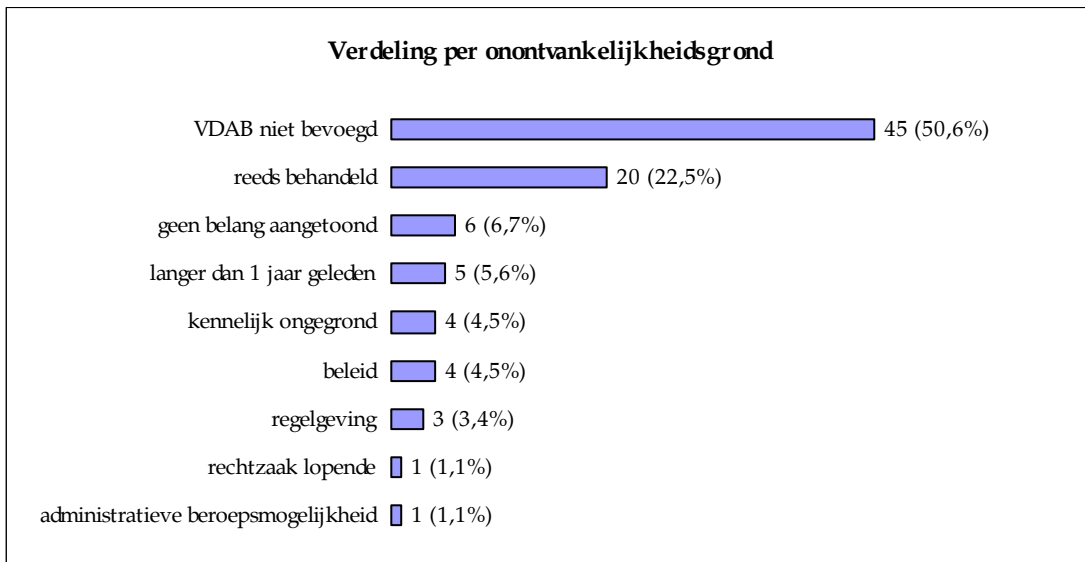
Er waren 89 niet ontvankelijke klachten in 2011.

#### Historiek:

periode	aantal onontvankelijke klachten	% aandeel in het totaal aantal klachten	Top 3 redenen onontvankelijkheid	
2007	95	8,2 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) regelgeving	39,0 % 15,8 % 15,8 %
2008	82	7,3 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) 5 dagen-termijn overschreden (A8)	34,1 % 18,3 % 14,6 %
2009	109	7,7 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) geen belang aangetoond (10,1%) /	40,4 % 20,2 % 20,2 %

			5 dagen-termijn overschreden (A8) (10,1%)	
2010	129	8,6 %	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) beleid	45,0 % 20,2 % 17,1 %
2011	89	6,8%	1) VDAB niet bevoegd 2) reeds behandeld 3) geen belang aangetoond	50,6% 22,5% 6,7%

### Onontvankelijkheidsgronden:



Het aantal onontvankelijke klachten is gedaald ten opzichte van vorig jaar: 40 klachten minder (- 31 %).

Het aandeel van de niet ontvankelijke klachten in verhouding tot het totaal aantal klachten is eveneens gedaald, namelijk met 1,8 %.

De meeste onontvankelijkheidsgronden spreken voor zich. De niet ontvankelijke klachten wegens 'beleid' en 'regelgeving' zijn interessant vanwege de probleemstellingen die ze aandragen.

#### Beleid:

*Een werkzoekende meldde dat ze niet akkoord ging met de regeling waarbij een cursist, die alleenstaande is, geen recht heeft op de stimulanspremie van 1 euro per opleidingsuur. Verzoekster vond dat door deze maatregel de groep van werkzoekenden, die het meeste nood heeft aan een financieel extraatje, uit de boot valt. Deze beslissing gaf voor verzoekster de doorslag om geen opleiding te volgen.*

De klachtenbehandelaar gaf toelichting over de beweegredenen van de beleidsvoerders om het nieuwe premiestelsel niet voor alle cursisten te bestemmen, maar te richten op het dekken van de reële kosten bij het volgen van een opleiding voor de meest kwetsbare doelgroepen. Verzoekster werd verwezen naar de Dienst Verzoekschriften van het Vlaams Parlement.

*Een werknemer wou gebruik maken van opleidingscheques, maar zijn aanvraag werd geweigerd omdat verzoeker tewerkgesteld is in Wallonië. Verzoeker begreep deze regeling niet.*

VDAB kon niet tussenkomen in de opleidingskosten van verzoeker. De wetgever stelt dat de aanvrager tewerkgesteld dient te zijn op het grondgebied van het Vlaams Gewest of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

*Een werkzoekende meldde dat hij thuis niet beschikte over internet en dat hij door de beperkte openingstijden van de dienst maar in beperkte mate online kon solliciteren.*

De klachtenbehandelaar antwoordde dat de directie van VDAB de openingstijden van de dienst afgestemd acht op de noden van de klanten die van de VDAB-diensten gebruik willen maken. Hij wees verzoeker erop dat in heel wat openbare bibliotheken de bezoekers eveneens toegang hebben tot het internet.

*Een werkzoekende uitte zijn ongenoegen over het feit dat VDAB een week gesloten was. Hij vond dit ongehoord.*

De klachtenbehandelaar antwoordde dat de sluiting tussen Kerst en Nieuwjaar jaarlijks weerkeert. In opdracht van de Vlaamse regering zijn niet noodzakelijke diensten gesloten om verwarmingskosten te besparen. Om de werkzoekenden niet aan hun lot over te laten is de SL bereikbaar. Werkzoekenden kunnen elke werkdag met hun vragen terecht op het gratis nummer. Ook de website van VDAB met de vacaturedatabank is beschikbaar. De klachtenbehandelaar betreurde dat deze dienstverlening verzoeker wellicht ontgaan is.

### Regelgeving:

*Een zelfstandige stelde vast dat er bij de recente wijziging van de VOP helaas niets werd gewijzigd voor zelfstandigen met een VOP. Het is voor verzoeker, vanwege zijn arbeidshandicap, niet mogelijk om aan het criterium van het verdienvermogen te voldoen, waardoor hij ook geen aanspraak kan maken op de VOP. Verzoeker vond dit niet correct. Het oprichten van een eigen zaak is al een drempel en een belasting op zich, zeker met een arbeidshandicap.*

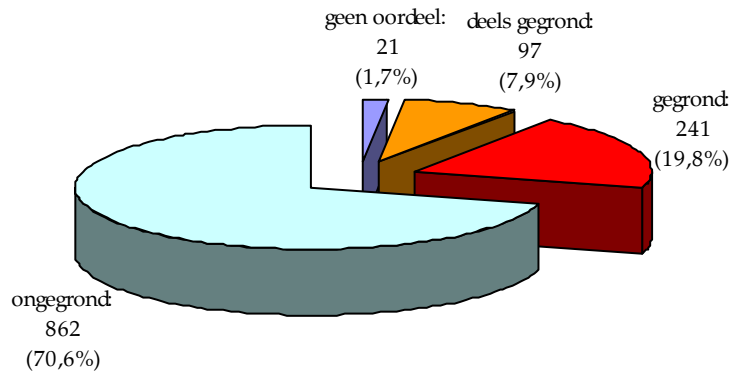
De klachtenbehandelaar beaamde dat de toekenning van een VOP afhankelijk wordt gesteld van een positieve beoordeling van de zelfstandige activiteit door een door de Raad van Bestuur van VDAB erkende organisatie. Er is voldoende bedrijfsactiviteit zolang het netto belastbaar bedrijfsinkomen hoger is dan het gemiddeld gewaarborgd minimum maandinkomen. Dit moet jaarlijks aangetoond worden met een fiscaal aanslagbiljet. Indien aan deze voorwaarde niet voldaan is wordt de VOP inderdaad stopgezet. VDAB is gehouden aan de uitvoering van deze regelgeving.

## 2.3. ONTVANKELIJKE KLACHTEN

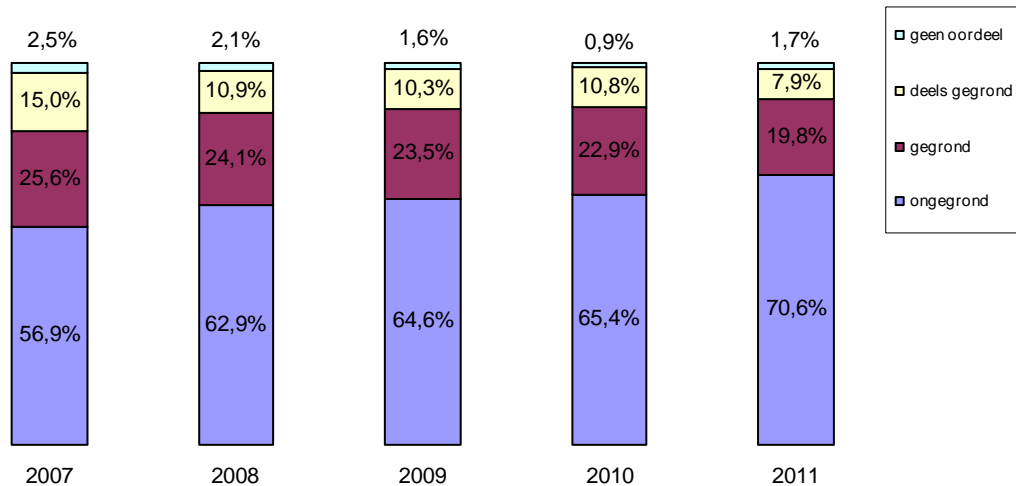
### 2.3.1. Mate van gegrondheid

*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. Soms is er geen oordeel mogelijk. De kwalificatie 'geen oordeel' wordt gebruikt wanneer de klachtenbehandelaar geconfronteerd wordt met geloofwaardige, maar tegensprekende versies van de feiten of wanneer de ware toedracht niet meer te achterhalen valt.*

### Verdeling volgens gegrondheid



### Evolutie gegrondheid



Het aandeel van de ongegronde klachten neemt jaarlijks toe. Ditmaal gaat het om een opmerkelijke toename met 5,2 % ten opzichte van 2010.

Omgekeerd is er een daling bij de gegronde klachten met 3,1 % en bij de deels gegronde klachten met 2,9 %.

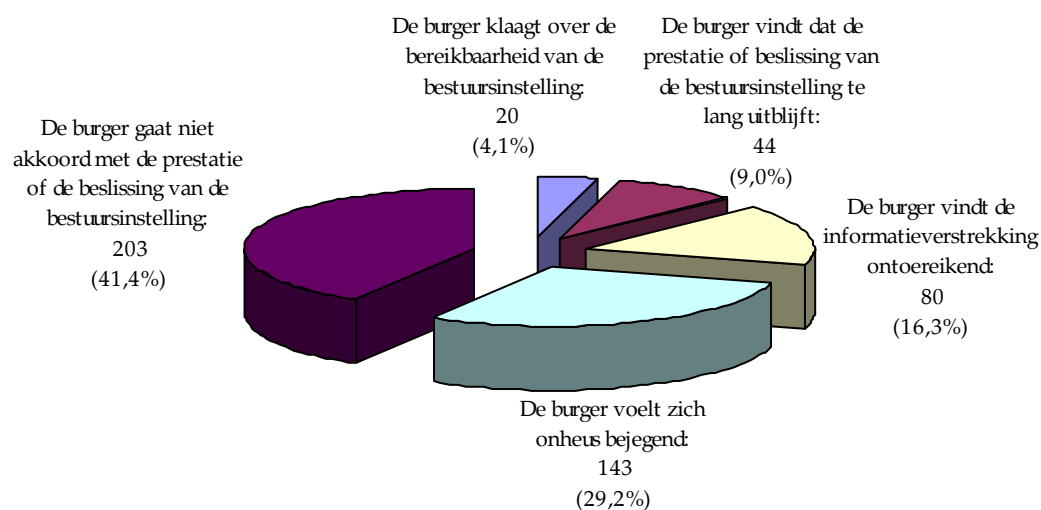
Het aandeel van de klachten waarbij de klachtenbehandelaar geen oordeel over de gegrondheid kon vellen neemt toe met 0,8 %.

### 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 2007:*



## Verdeling volgens ombudsnormen



### Evolutie:

ombudsnorm	2007	2008	2009	2010	2011
de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling	39,2%	42,2%	42,1%	37,8%	41,4%
de burger voelt zich onheus bejegend	35,5%	30,0%	28,5%	29,3%	29,2%
de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	13,1%	16,0%	13,8%	16,8%	16,3%
de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft	7,8%	7,2%	10,4%	11,1%	9,0%
de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling	4,4%	4,5%	5,2%	5,0%	4,1%

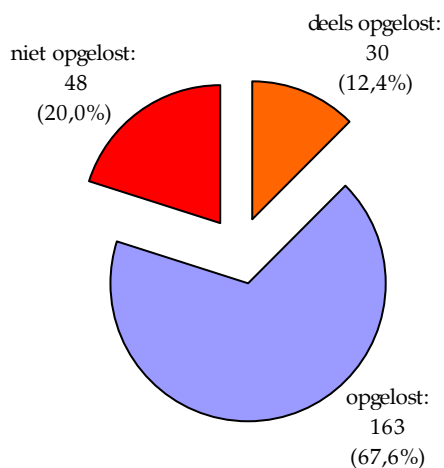
4 op de 10 gegronde klachten gaan over foute prestaties of beslissingen. 3 op de 10 gegronde klachten brengen een slechte behandeling van de klant aan het licht. Over informatieverstrekking, snelheid van handelen en bereikbaarheid van de dienstverlening zijn er verhoudingsgewijze minder gegronde klachten. Het aandeel met betrekking tot foute prestaties of beslissingen groeit, na een inkrimping in 2010, opnieuw aan.

Voor alle andere ombudsnormen daalt het aandeel. De daling is het grootst bij de snelheid van handelen. Hier loopt het aantal gegronde klachten terug van 74 in 2010 naar 44 in 2011. Dat is goed nieuws voor de dienst, die kort op de bal wil spelen.

### 2.3.3. Mate van oplossing

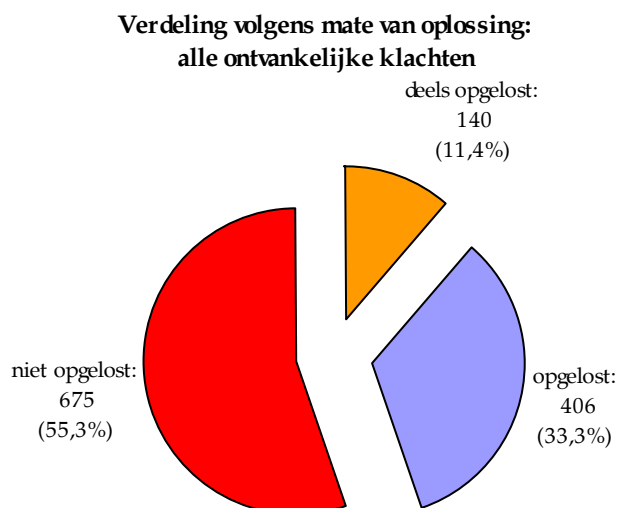
*De klachtenbehandelaars bepalen na de behandeling van een klacht, gegrond of niet, of de klacht al dan niet werd opgelost of eventueel deels kon worden opgelost. De mate van oplossing moet altijd bekeken worden vanuit het perspectief van de burger.*

**Verdeling volgens mate van oplossing:  
ontvankelijke, gegronde klachten**



Onderstaande tabel geeft de evolutie weer sinds 2007.

oplossingsstatus	2007	2008	2009	2010	2011
opgelost	71,7%	66,9%	60,6%	69,9%	67,6%
niet opgelost	17,7%	19,0%	23,2%	18,0%	20,0%
deels opgelost	10,6%	14,1%	16,2%	12,1%	12,4%



Onderstaande tabel geeft de evolutie weer sinds 2007.

oplossingsstatus	2007	2008	2009	2010	2011
niet opgelost	30 %	39 %	46,4 %	49,3 %	55,3 %
opgelost	58 %	47 %	39,7 %	39,9 %	33,3 %
deels opgelost	12 %	14 %	13,8 %	10,8 %	11,4 %

Met de oplossingsstatus van de gegronde en deels gegronde klachten gaat het iets minder goed. 80 % van de klachten wordt als opgelost of deels opgelost beschouwd tegen 82 % in 2010.

Met de niet gegronde klachten erbij gerekend gaat het aandeel van de opgeloste en deels opgeloste klachten er betekenisvol op achteruit: -6 %.

Dit valt toe te schrijven aan de toename van bepaalde types van klachten, die het percentage van niet opgeloste klachten hoe dan ook de hoogte in stuwen.

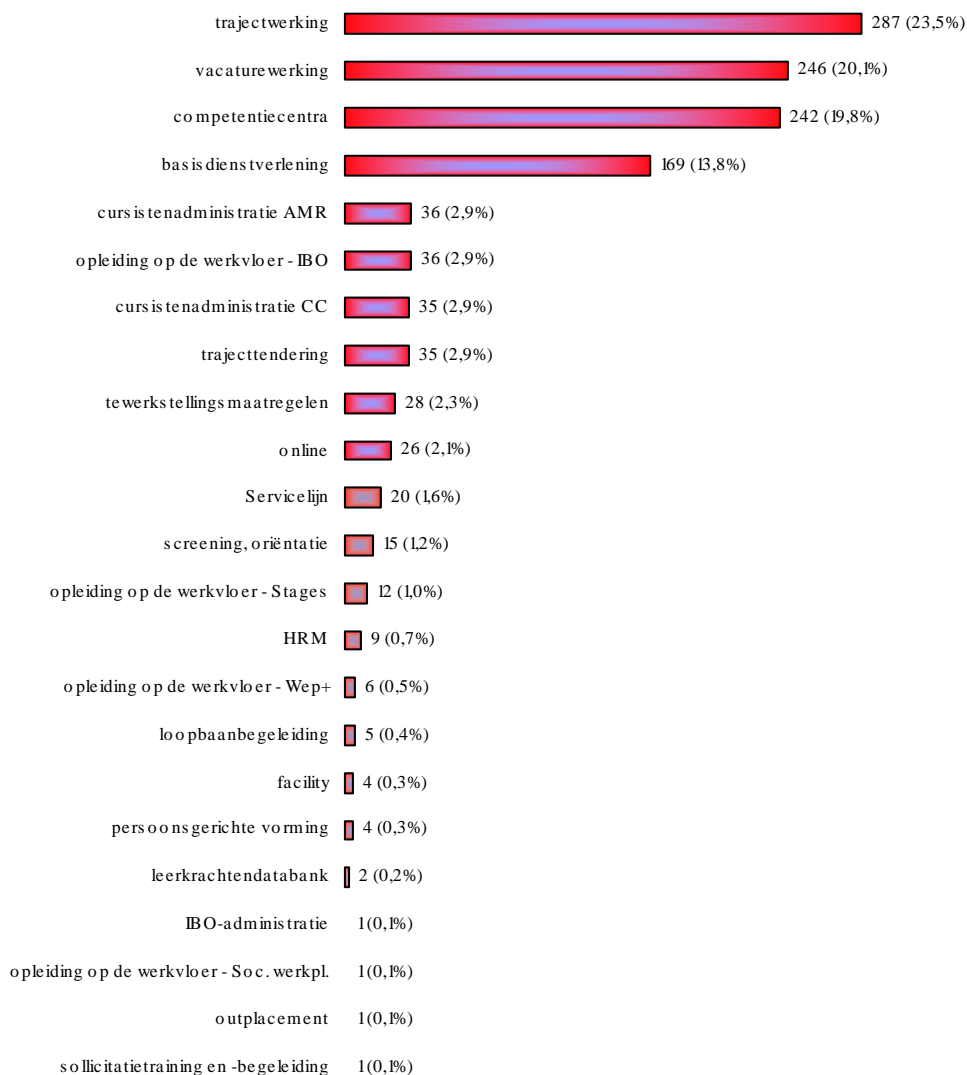
Zo zijn niet gegronde A8-klachten per definitie niet opgelost: de klager krijgt opnieuw een omstandige toelichting bij de reden van de gegevenstransmissie naar de RVA en het SERR-advies, maar de transmissie zelf vindt verder doorgang. Klachten over werkgevers en uitzendkantoren leveren meestal geen oplossing op die aan de verwachtingen van de klager (een geschikte job) beantwoordt. Klagers, die uitgeschreven werden als werkzoekende of die geweigerd werden voor bepaalde initiatieven of projecten, hoopten allicht op een herziening van de

beslissing, maar moeten het stellen met informatie over het hoe en waarom van de weigering.

#### **2.3.4. Inhoudelijke gegevens**

##### **2.3.4.1. Per domein dienstverlening**

## Verdeling per domein van dienstverlening



domein	2007	2008	2009	2010	2011
trajectwerking	19,3%	<b>23,6%</b>	21,4%	18,8%	<b>23,5%</b>
vacaturewerking	11,4%	12,5%	14,9%	19,8%	20,1%
competentiecentra	19,2%	18,2%	<b>22,0%</b>	<b>23,6%</b>	19,8%
basisdienstverlening	<b>20,7%</b>	17,2%	17,6%	14,6%	13,8%
<b>TOTAAL</b>	70,6%	71,5%	75,9%	76,8%	77,2%

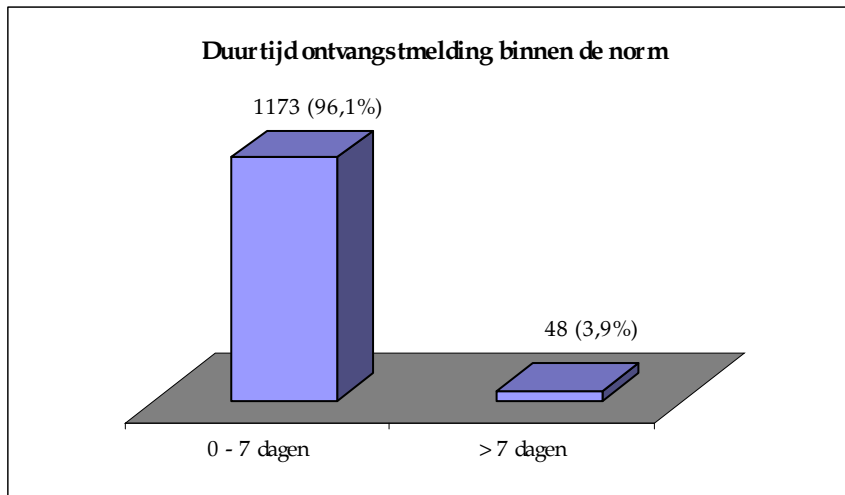
### 2.3.5. Behandeltermijn

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.

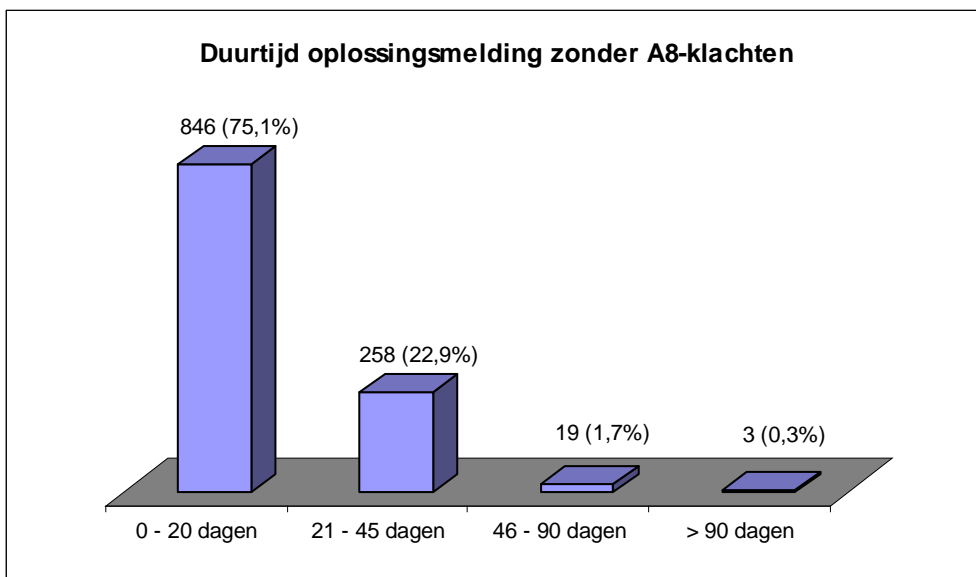
Bij de A8-klachten is de norm voor de oplossingstermijn 45 kalenderdagen, omdat daar het advies van de SERR gevraagd wordt.

#### 2.3.5.1. Ontvangstmelding



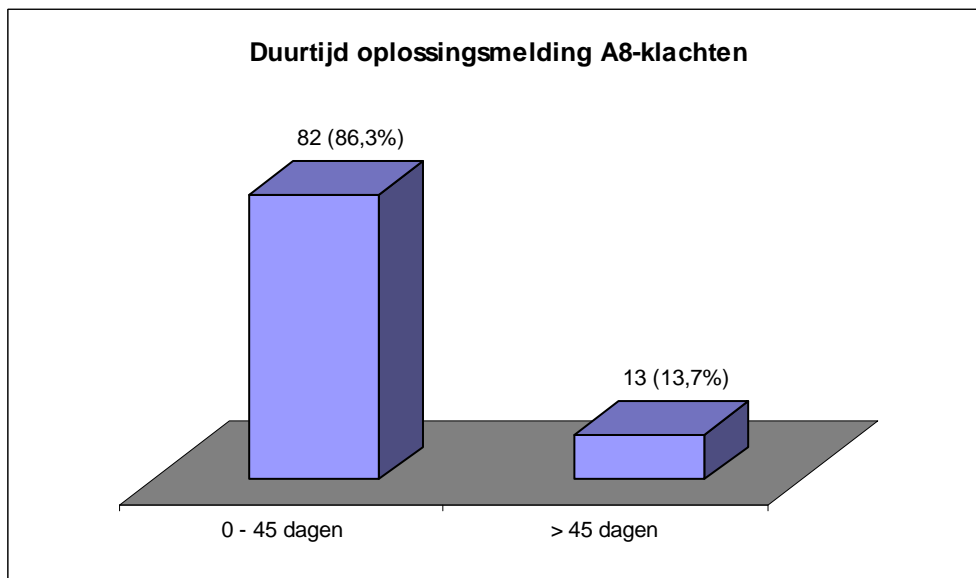
96,1 % van de klagers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 kalenderdagen; een minieme daling (- 0,1 %) ten opzichte van 2010.

### 2.3.5.2. Oplossingsmelding



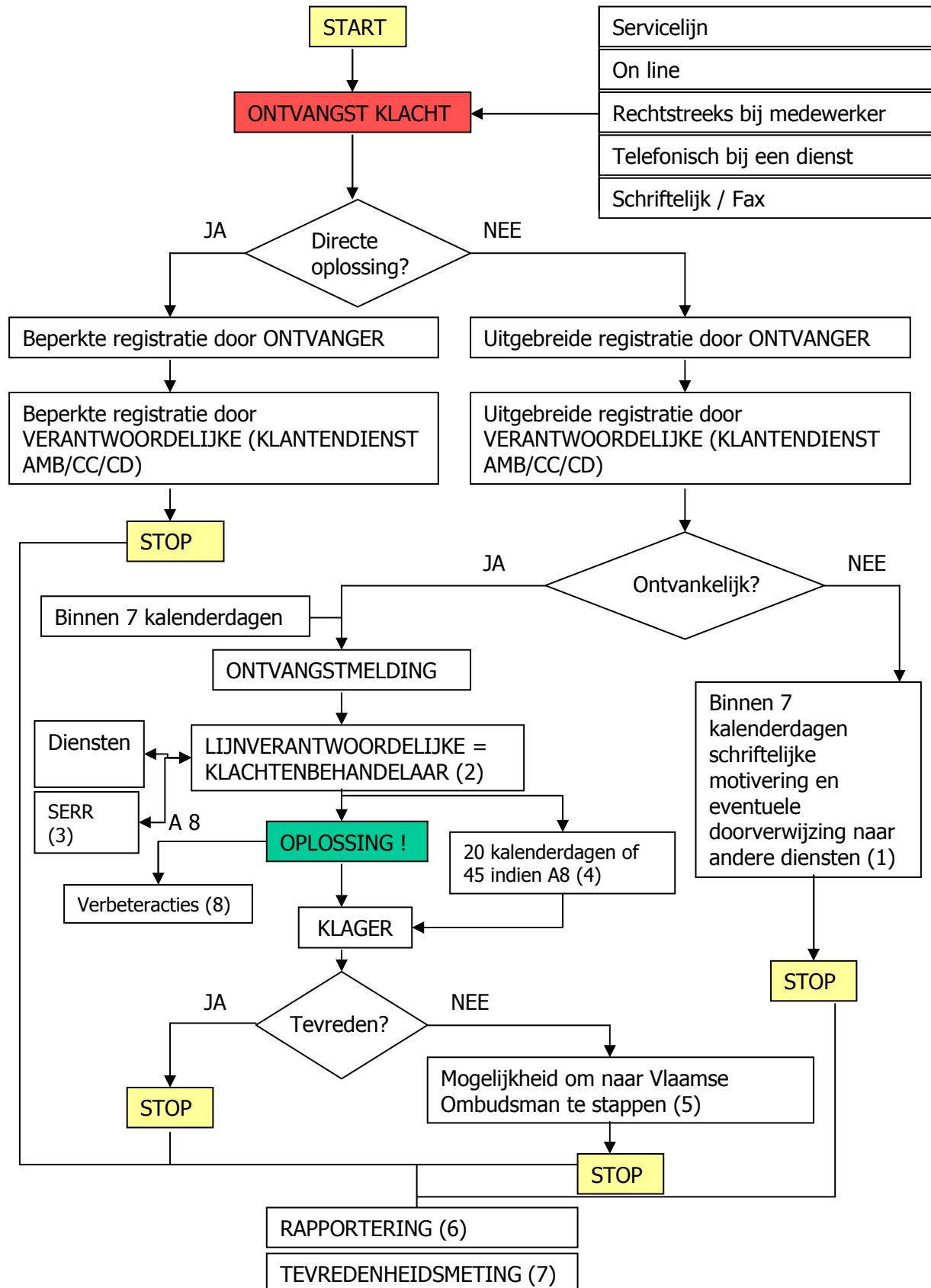
75,1 % van de klagers kreeg een definitief antwoord binnen de 20 kalenderdagen; een lichte achteruitgang van 1,9 % ten opzichte van 2010. De doelstelling van het management, 3/4de van de klachten afhandelen binnen een termijn van 20 kalenderdagen, werd alleszins bereikt.

Hieronder de gegevens voor de A8-klachten.



Hier is er een verbetering met 3,2 % in vergelijking met het resultaat van 2010.

### 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 klager 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 klager 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 Bart Weekers, 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](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be)

(6) Rapportering:

- De kwaliteitsmanager rapporteert **jaarlijks** 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.

**Klachtenrapport  
Beleidsdomein EWI**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse  
overheid**

**2011**

---

*Klachtenrapport in het kader van het Klachtendecreet 2001 en de  
decreetswijziging van 17 juni 2011.*



# Inhoud

1. Inleiding
2. Samenvatting resultaten - beleidsdomein EWI
  - 2.1. Totaal aantal klachten beleidsdomein EWI
  - 2.2. Recente vernieuwingen in aanpak klachtenmanagement
3. Organigram beleidsdomein EWI
4. Klachtenmanagement bij de entiteiten van het beleidsdomein EWI
  - 4.1. Antwoorden via de vragenlijst klachtenrapport\*
    - *Departement EWI*
    - *Agentschap ondernemen*
    - *FWO*
    - *IWT*
    - *Herculesstichting*
  - 4.2. Informele rapportering over klachten
    - VRWI
  - 4.3. Geen rapportering over klachten ingediend
    - PMV, LRM en VPM

*\*Achteraan in dit document zijn de individuele klachtenrapporten 2011 van de entiteiten opgenomen.*



# 1. Inleiding

Met dit gebundeld klachtenrapport, zet het beleidsdomein EWI een eerste stap naar het realiseren van de gewenste vernieuwing in klachtenmanagement bij de Vlaamse overheid, zoals bepaald in de decreetswijziging van 17 juni 2011 met betrekking tot het klachtendecreet 'Toekenning van een klachtenrecht ten aanzien van bestuursinstellingen', dat dateert van 2001.

In zijn brief van 20 juni 2011 aan het managementcomité EWI stelt de Ombudsman Bart Weekers dat de decreetswijziging de volgende doelen heeft binnen de beleidsdomeinen:

1. *Eén aanspreekpunt klachtenmanagement per beleidsdomein*  
*Organisatiebreed werken en één gedragen visie rond klachten.*  
*Eén gecoördineerde aanpak binnen het beleidsdomein, delen van goede praktijken, ondersteuning.*  
*Feedback en draagvlak voor klachtenmanagers vanuit het management.*
2. *Klachtenmanagement linken aan kwaliteits- en belanghebbendenmanagement*
3. *Eén klachtenrapport per beleidsdomein tegen 10 feb 2012*

Het managementcomité van het beleidsdomein EWI heeft in het najaar 2011, Rita Hauchecorne aangeduid als coördinator klachtenmanagement voor het beleidsdomein EWI en dit ook gemeld aan Chris Nestor, contactpersoon bij de Ombudsdienst.

De klachtenrapporten van het vorige werkjaar 2010, gepubliceerd op de website van de Vlaamse ombudsdienst, bevatten de volgende informatie over het beleidsdomein EWI:

## a. Rapport Eerstelijnsklachtenbehandeling 2010 :

*Slechts 3 entiteiten van het beleidsdomein EWI staan erin vermeld met een eigen klachtenrapport:*

- *Departement EWI*
- *AO - Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid*
- *IWT*

*De kabinetten staan erin vermeld dat ze geen klachten hebben ontvangen.*

*De naam FWO ontbreekt, niettegenstaande FWO tijdig (1 feb 2011) aan de ombudsdienst heeft gemeld dat ze in 2010 geen klachten hebben ontvangen.*

## b. Jaarverslag 2010 Ombudsman :

p 49 ' *Er zit meer in voor het beleidsdomein EWI*'.

Om gevolg te geven aan de decreetswijziging van 2011, werd op 16 januari 2012 een eerste vergadering 'Klachtenmanagement beleidsdomein EWI' gehouden, waaraan 12 personeelsleden uit verschillende agentschappen en entiteiten van het beleidsdomein EWI deelnamen.



Voor deze eerste versie van het gebundeld *Klachtenrapport Beleidsdomein EWI* werd er geopteerd om de individuele klachtengegevens en -analyses per entiteit op te nemen. Voor het Agentschap Ondernemen is dit zelfs per afdeling/entiteit. Over het werkjaar 2011 zal er slechts een beperkte overkoepelende analyse worden toegevoegd.

Via een gedachtenwisseling werd nagaan hoe we een nieuwe impuls kunnen geven aan de klachtenbehandeling binnen het beleidsdomein EWI. De huidige noden zijn als volgt samen te vatten:

1. Agentschap Ondernemen: één geïntegreerd klachtenbeheersysteem;
2. Rapportering naar de toekomst toe – subcategorieën rationaliseren ;
3. Goede praktijkvoorbeelden uitwisselen;
4. Vorming over Klachtenmanagement voor de klachtencoördinatoren van AO, VRWI, Herculesstichting en FWO;

In de loop van 2012 zal aan deze noden gevolg gegeven worden.

## 2. Samenvatting resultaten - beleidsdomein EWI

### 2.1 Totaal aantal klachten beleidsdomein EWI

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten beleidsdomein EWI - 2011:	6+24+2+1+15 = <b>48</b>
Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	5+3+2+0+4* = <b>14*</b>
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	1+21+0+1+13* = <b>36*</b>

*\* IWT had 2 klachten die deels tot beide categorieën horen.*

Het aantal klachten bij het beleidsdomein EWI is eerder aan de lage kant. Hiervoor kunnen er meerdere redenen zijn.

Bijvoorbeeld:

De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid van het Agentschap Ondernemen gaat nu na hoe ze de klachten zouden kunnen toevoegen die mogelijk via de Vlaamse Infolijn (1700) zijn binnengekomen, wanneer de Vlaamse Infolijn hun rol vervult als eerstelijnscontact voor de bedrijven/burger bij vragen m.b.t. de on-line applicaties voor steunaanvragen van AEO.

## **2.2. Recente vernieuwingen in aanpak klachtenmanagement**

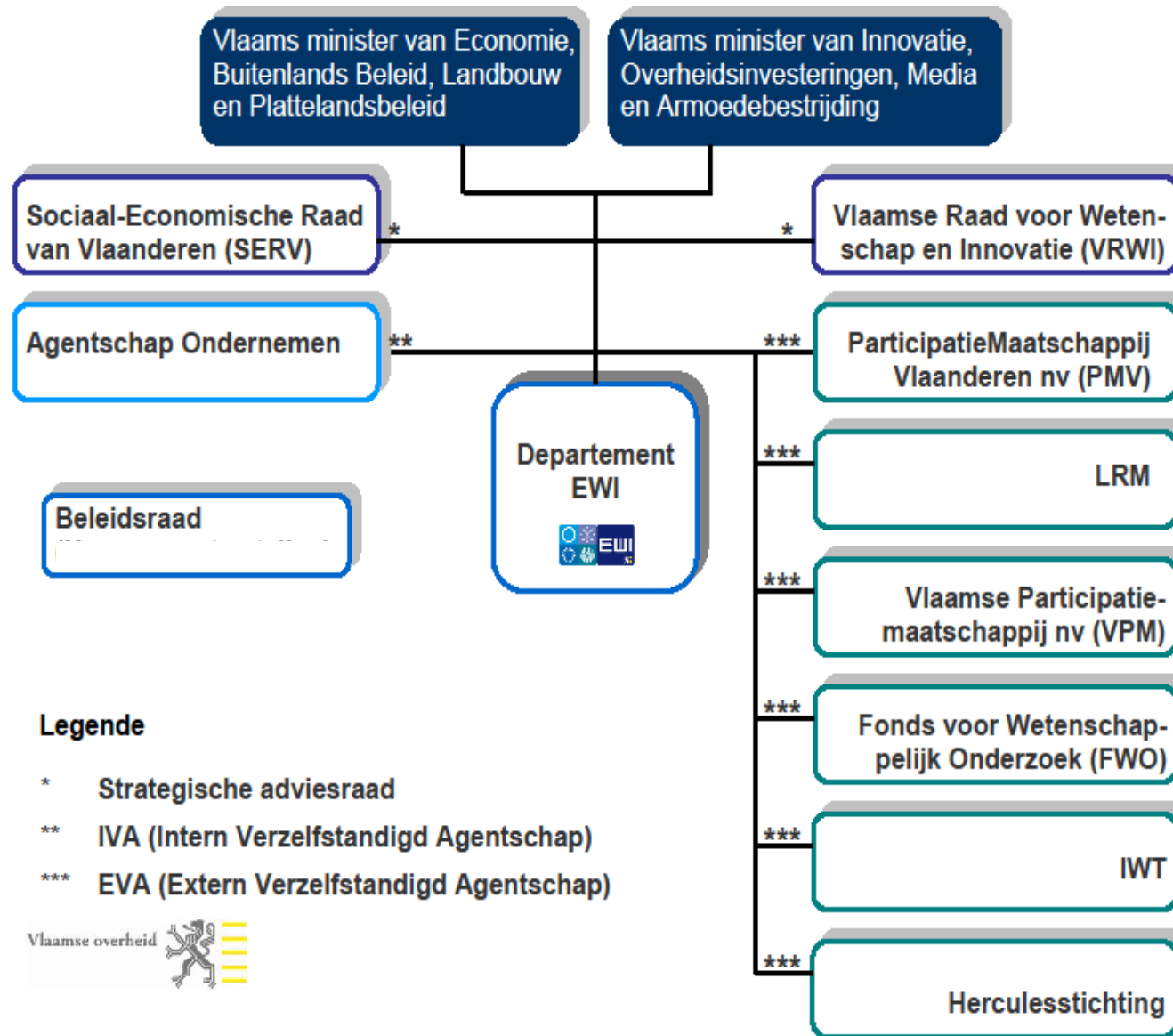
1. Naar aanleiding van de decreetswijziging hebben de meeste entiteiten van het beleidsdomein EWI initiatieven genomen om de klachtenmanagement in hun entiteit verder uit te bouwen. (zie verder)

2. Daarnaast is er nu ook een *Netwerk Klachtenmanagement EWI* opgestart met de volgende deelnemers:

<b>Naam</b>	<b>Voornaam</b>	<b>Tel.</b>	<b>Gsm</b>	<b>E-mail</b>
De Clippeleir	Ingrid	02 227 60 33		ingrid.declippeleir@agentschapondernemen.be
De Dobbeleer	Machteld	02 553 38 79	0499 86 50 88	machteld.dedobbeleer@agentschapondernemen.be
De Gerssem	Paul	03 260 87 03		paul.degerssem@agentschapondernemen.be
Destrycker	Hans	02 553 37 14	0499 86 51 45	hans.destrycker@agentschapondernemen.be
Duray	Stephan	02 550 15 20		Stephan.duray@fwo.be
Hauchecorne	Rita	02 553 44 34	0478 635 129	rita.hauchecorne@ewi.vlaanderen.be
Herzeel	Ronny		0478 34 05 85	ronny.herzeel@agentschapondernemen.be
Huysmans	Danny	02 550 15 32		danny.huysmans@fwo.be
Legermann	Barbara	02 432 42 00		bl@iwt.be
Minner	Heidi	02 553 38 71	0479 61 05 59	heidi.minner@agentschapondernemen.be
Pype	Patrick	02 227 60 50	0479 99 96 26	patrick.pype@agentschapondernemen.be
Van Maele	Eva	02 212 94 13		eva.vanmaele@vrwi.be
Vanderoye	Anja	02 553 37 50		anja.vanderoye@agentschapondernemen.be
Volckaert	Caroline	02 212 94 05		caroline.volckaert@herculesstichting.be

3. In 2012 zal er via dit *Netwerk Klachtenmanagement EWI* gevolg gegeven worden aan de noden zoals vermeld in de inleiding.

### 3. Organigram beleidsdomein EWI





## 4. Klachtenmanagement bij de entiteiten van het beleidsdomein EWI

### 4.1 Antwoorden via de vragenlijst klachtenrapport

Voor onderstaande entiteiten van het beleidsdomein EWI worden op de volgende pagina's de individuele antwoorden op de vragenlijst klachtenrapport weergegeven. Het FWO en de Herculesstichting hadden in 2011 geen klachten, maar vermelden hoe ze nu het klachtenmanagement verder uitbouwen in hun entiteit.

- Departement EWI



- Agentschap ondernemen



- Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen



- IWT, Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie



- Herculesstichting



*\*Achteraan in dit document zijn de individuele klachtenrapporten 2011 van de entiteiten opgenomen.*

### 4.2 Informele rapportering over klachten

- Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie



De VRWI ontving in 2011 slechts één klacht, die ook naar het departement EWI en het kabinet van Minister Lieten werd gestuurd. In onderlinge afspraak is deze klacht bij het departement EWI geregistreerd en behandeld.

De VRWI werkt momenteel aan een klachtenprocedure en klachtenformulier dat zal ter beschikking worden gesteld via zijn website [www.vrwi.be](http://www.vrwi.be). Er werd ook een klachtencoördinator aangesteld.

### 4.3 Geen rapportering over klachten ingediend

De entiteiten **PMV**, **LRM** en **VPM** dienden geen rapportering over de klachten in bij de klachtencoördinator beleidsdomein EWI. Deze entiteiten namen niet deel aan het overleg 'Klachtenmanagement beleidsdomein EWI' van 16 januari 2012.



***Individuele klachtenrapporten 2011 van de entiteiten van het beleidsdomein EWI zoals vermeld onder 4.1.***





## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

**Departement EWI**



Samenspel tussen Economie,  
Wetenschap en Innovatie voor  
een betere samenleving

### 1. Cijfergegevens

		Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>		6
<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	
	Gemiddelde antwoord:	26 dagen

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		5
<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	
<i>extra</i>	<i>Onontvankelijk voor departement EWI, maar ontvankelijk voor Agentschap Ondernemen en dus overgemaakt ter behandeling aan andere dienst van de Vlaamse overheid.</i>	1

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:		1
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	
Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	1

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	1 (kopie)
	bezoek:	
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	1 (kopie)
	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.

Zie antwoord punt 4.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Zie antwoord punt 4.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De enige ontvankelijke klacht handelde over het feit dat het e-mail-adres van een persoon die had meegewerkt aan een artikel van ons tijdschrift EWI-review, te vinden was op internet, bv via google.

Er zijn nu afspraken gemaakt mbt beveiliging, waarbij het technisch verhinderd wordt om e-mail-adressen via onze documenten bij toeval te ontsluiten via internet; in de toekomst worden zo deze klachten vermeden.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

De interne richtlijn 'klachtenmanagement' is op 18 maart goedgekeurd door de directieraad en vervolgens aan de personeelsleden ontsloten op het extranet en gecommuniceerd via de interne nieuwsbrief Rewind.

## Suggesties?

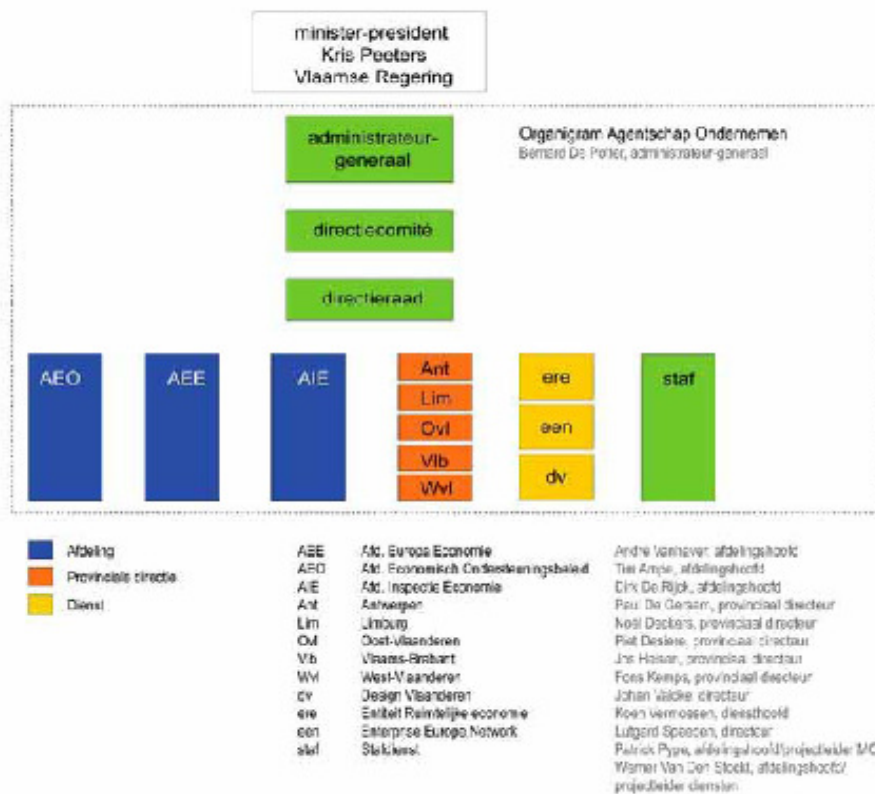
Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.



# Agentschap Ondernemen



## Organigram



## Agentschap Ondernemen - Situatie 2011

Voor het behandelen en registreren van de klachten was er bij het Agentschap Ondernemen (AO) in 2011 enkel een generieke klachtenprocedure uitgewerkt voor de afdelingen Inspectie Economie, Europa Economie, Economisch Ondersteuningsbeleid, de dienst Ruimtelijke Economie en de staf (allen gevestigd in het Ellipsgebouw). De mogelijkheid om klachten centraal te melden via de AO-website geldt wel voor het ganse Agentschap. In vele afdelingen en entiteiten van AO zijn er al klachtencoördinatoren aangesteld om de klachtenbehandeling op te volgen.

Het belangrijkste deel van de klachten bij AO heeft betrekking op de steundossiers en meer in het bijzonder de KMO-portefeuille. Hiervoor werd binnen de afdeling Economisch ondersteuningsbeleid een efficiënte klachtenbehandelingsprocedure opgezet.

## **Agentschap Ondernemen - Concrete realisatie en voorstellen 2012 bij de procedure van klachtenbehandeling voor AO**

Voor 2012 is er voorgesteld om op basis van de bestaande methodiek klachtenbehandeling van de afdeling Economisch ondersteuningsbeleid een volledige procedure op te zetten die ook geldt voor de buitendiensten en Design Vlaanderen.

Het jaarondernemingsplan 2012 van het AO bevat een actiepunten tot invoering van een gestandaardiseerde klachtenbehandelingsprocedure voor het gehele Agentschap. Bij deze zal ook een centralisatie van de klachtenbehandeling worden gerealiseerd.

Nagegaan zal worden hoe deze generieke procedure voor het AO kan afgestemd worden op de coördinerende rol die voor het departement EWI is weggelegd.

## **Afdelingen /entiteiten van het Agentschap Ondernemen ZONDER klachten in 2011**

### **1. Afdeling Europa Economie**

#### **2. - De Buitendiensten:**

- 1) Agentschap Ondernemen Limburg,
- 2) Agentschap Ondernemen Oost-Vlaanderen,
- 3) Agentschap Ondernemen Antwerpen,
- 4) Agentschap Ondernemen West-Vlaanderen,
- 5) Agentschap Ondernemen Vlaams-Brabant
- 6) Enterprise Europe Network

#### **3. - Afdeling Inspectie Economie**

Er werden geen klachten behandeld. Eén klacht werd verkeerdelijk aan de afdeling Inspectie Economie gericht. Met de Vlaamse Ombudsdienst werd afgesproken om in deze louter door te verwijzen en, om dubbeltelling te voorkomen, deze klacht niet aan te duiden als klacht bij de afdeling Inspectie Economie.

#### **4. - Afdeling Staf**

Bovenstaande entiteiten hebben verder **niets extra gemeld** op hun vragenlijst klachtenrapport en bijgevolg werden deze lege vragenlijsten ook niet in detail opgenomen in dit rapport.

## **Afdelingen /entiteiten van het Agentschap Ondernemen MET klachten in 2011**

- 1. Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid**
- 2. Dienst Ruimtelijke Economie**
- 3. Design Vlaanderen**

Voor bovenstaande entiteiten van AO met klachten geven de **volgende pagina's van dit rapport de individuele antwoorden op de *vragenlijst klachtenrapport* weer.**



## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Agentschap Ondernemen**



**afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid**

### 1. Cijfergegevens

		Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>		24 (waarvan 2 nog niet afgehandeld)
<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	30,2

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		3 (waarvan 2 een melding)
<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:		21 (waarvan 2 nog niet afgehande ld)
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	13
Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	6
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
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:	5

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 <b>drager</b>	brief:	5
	mail:	19
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	12
	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.
- KMO-portefeuille: 19 (waarvan 1 nog niet afgehandeld)
    - o 6 gegronde en opgeloste klachten waarvan 5 met betrekking tot goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en 1 met betrekking tot redelijke behandeltermijn;
    - o 12 ongegronde klachten;
  - BEA: 2 (waarvan 1 nog niet afgehandeld)
    - o 1 ongegronde klacht

### **3. Klachtenbeeld 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

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 ondernemerschapsbevorderende 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 meestal ongegrond, tenzij in geval van overmacht. Een kleiner aantal klachten had betrekking op de elektronische registratie- en aanvraagprocedure en de werking van de applicatie.

In 2009 werden er in de kmo-portefeuille een 40.000-tal goedgekeurde aanvragen ingediend en in 2010 een 52.000-tal goedgekeurde aanvragen. Voor 2011 werden ongeveer 60.000 goedgekeurde aanvragen genoteerd.

### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

Wat betreft de steunmaatregel kmo-portefeuille werd de aanpak van de kwaliteitsbewaking van de steunmaatregel en de elektronische registratie- en aanvraagprocedure verdergezet zoals uiteengezet in het verslag van 2010.

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.

Door de samenwerking met 1700 kan het zijn dat de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid en meer bepaald de cel kmo-portefeuille gedeeltelijk wordt afgeschermd van mogelijke klachten. Daarom werden bij 1700 cijfers opgevraagd omtrent klachten met betrekking tot de kmo-portefeuille. In 2011 werd 5 maal duidelijk gesteld door de onderneming dat zij een klacht wenste te formuleren omtrent de kmo-portefeuille.

### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

### **Suggesties?**

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

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: - <b>Agentschap Ondernemen</b>   <b>dienst Ruimtelijke Economie</b>
--

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	2

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

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	2
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	2
	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 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- 1) Eerste klacht (via kabinet + rechtstreeks) betrof de reactie op een niet ingewilligd beroep tegen het niet-geselecteerd zijn van zijn project in het kader van een oproep; het project kwam omwille van de regelgeving niet in aanmerking voor subsidie, maar de promotor betwistte dat. Vervolgens kloeg de promotor van het project over 'concurrentievervalsing' door de wel geselecteerde projecten uit de publieke sector.
- 2) Tweede klacht was enkel gericht aan het kabinet en betrof dezelfde regelgeving (BVR van 11 mei 2007 houdende subsidiëring van bedrijventra). De klager had zelf niet eens een project ingediend/was dit misschien (?) niet van plan, maar ging ervan uit dat (publieke) gesubsidieerde projecten hem concurrentievervalsing aandeden.

**4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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



## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Design Vlaanderen



### 1. Cijfergegevens

		Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:		1
<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	x
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:		geen
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:		1
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	
Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	x
	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:	x
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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	via kabinet:	1
	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 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Dame bezocht de galerie op 15 november. Ondanks de vrije dag van de ambtenaren op 15 november waren wij intern overeengekomen om de Galerie toch open te houden, vermits de feestdag niet was aangekondigd op de uitnodiging en alle communicatie rond de tentoonstelling. Inge Vranken zou die dag de Galerie openhouden. Bij aankomst aan de Galerie kon ze enkel vaststellen dat haar badge gedesactiveerd bleek en ze op geen enkele manier het gebouw kon betreden. De conciërge was ook niet aanwezig. Ze heeft dan de hele namiddag op mijn kantoor gewerkt in de Koloniënstraat (toegang met een andere badge). De bezoeker stond echter voor een gesloten deur.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 sluitingsdagen van de Galerie duidelijk vermelden op de uitnodiging.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

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



## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek - Vlaanderen



### 1. Cijfergegevens

		Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>		0
<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		0
<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:		0
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	
Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	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 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Hierbij de link naar de klachtenprocedure van het FWO, zoals deze werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 16 november 2011: <http://www.fwo.be/Klachten.aspx>

Onderzoekers en derden die gebruikmaken van de dienstverlening van het FWO kunnen, indien zij niet tevreden zijn over de geleverde dienstverlening, een klacht indienen bij het FWO. Deze klacht zal behandeld worden via de klachtencoördinator en het directiecomité. Een klacht is voor een organisatie steeds een leermoment en geeft ons de mogelijkheid om de dienstverlening verder te optimaliseren en te verbeteren.

In de loop van een jaar komen veel vragen en opmerkingen bij het FWO binnen en is het niet altijd duidelijk of het om een klacht gaat. Vandaar dat intern de oproep werd gedaan om bij twijfel steeds de vraag en/of opmerking aan de klachtencoördinator voor te leggen, zodat bij een eventuele klacht deze volgens de procedure kan geregistreerd en afgewerkt worden. Duidelijke klachten worden altijd doorgestuurd naar de (plaatsvervangende) klachtencoördinator.

## Suggesties?

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





## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

IWT, Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie



agentschap voor Innovatie  
door Wetenschap en Technologie

### 1. Cijfergegevens

		Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>		15
<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	38 dagen

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:		13
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	7
Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	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:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: marktverstoring	3

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	11
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	14
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Het IWT hanteert 2 inhoudelijke categorieën:

Ontevredenheid over behandeling / beslissing in individueel steundossier

- 5 ongegronde klachten;

Ontevredenheid met de algemene werking van het IWT

- 3 gegronde/ 3 deels gegronde/ 2 ongegronde klachten;
- 3 opgeloste/ 3 deels opgeloste (gegronde) klachten;
- Het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 3 klachten te lange behandeltermijn, 3 klachten marktverstoring (andere)

### 3. Klachtenbeeld 2011

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Klachten die het IWT ontvangt gaan ofwel over een bepaald steundossier, ofwel over de algemene werking van het IWT.

Ontevredenheid over behandeling / beslissing in individueel steundossier

Het IWT heeft hier 5 klachten ontvankelijk verklaard en behandeld. Detailonderzoek wees bij alle 5 klachten uit dat deze ongegrond waren. Toch konden in sommige gevallen intern voorstellen voor een verdere versterking van de procedures gegeven worden.

Ontevredenheid met de algemene werking van het IWT

Het IWT heeft hier 8 klachten ontvankelijk verklaard en behandeld, over de volgende punten: twee klagers waren bezorgd over de onafhankelijkheid van deskundigen, drie klachten gingen over een mogelijke marktverstoring door competentiepolen, en twee klachten gingen over laattijdige betaling van de reiskosten van deskundigen. Een klacht ging over de procedure bij uitdiensttreding van doctoraatsbursalen.

Detailonderzoek wees uit dat hiervan 6 klachten gegrond of deels gegrond waren. 4 van deze klachten konden volledig opgelost worden, 2 deels opgelost. In alle gevallen werden intern voorstellen voor een versterking van de procedures gegeven.

Alle ontvankelijke klachten op een rij:

*Klacht 01/2011*

Een bursaal was ontevreden met de herziening van zijn benchfee. Hij stelde dat het IWT hem niet op de hoogte had gebracht over het feit dat zijn benchfee bij de jaarlijkse herziening ook kon dalen. Het IWT heeft dit kunnen ophelderen, en heeft verdere uitleg verschaft: de bewuste informatie staat in het contract tussen de bursaal en het IWT.

*Klacht 02/2011*

Een consultant klaagde over mogelijks marktversturende activiteiten van een door het IWT gesteunde competentiepool in verband met een door de consultant begeleid project.

Het IWT heeft de verantwoordelijke van deze competentiepool in een mail duidelijk gevraagd om er zeer strikt op toe te kijken dat de competentiepool geen diensten aanbiedt die ook op de 'vrije' markt te verkrijgen zijn en tevens te zorgen voor een duidelijke profilering (en bewaking hiervan) van de competentiepool als eerstelijns innovatiestimuleerder.

*Klacht 03/2011*

Na een negatief besliste herziening heeft een aanvrager direct klacht neergelegd bij de Vlaamse Ombudsdienst over de wijze waarop het IWT zijn projecten begeleidt en beslist. De aanvrager meende dat in het begin van de procedure (voorbepreking) en bij de verdere bespreking niet voldoende duidelijk gesteld werd dat een indiening niet gelijk is aan een goedkeuring.

De Vlaamse ombudsdienst stelde het IWT in het gelijk en deed twee voorstellen over een nog verdere verduidelijking van bepaalde aspecten van onze procedures naar de aanvrager toe. Het IWT heeft de voorstellen opgenomen en gaat deze bij de volgende herziening van de procedure mee behandelen.

*Klacht 06/2010*

Een promotor meende een belangenconflict in de jury voor een doctoraatsbeurs te zien. Hij vreesde dat zijn kandidaat niet objectief beoordeeld kon worden.

Het IWT kon de klager geruststellen dat dit punt bij aanvang van het college besproken werd en dat de scores werden toegekend in consensus door de voltallige jury.

*Klacht 06/2011*

Een federatie die een project begeleid had, klaagde dat over de beslissing van het IWT nog geen communicatie naar het bedrijf of naar de federatie zélf was gevoerd.

Het IWT kon aantonen dat wel degelijk een aangetekende brief met alle nodige informatie naar het bedrijf was verstuurd, en dat deze brief ook door het bedrijf werd ontvangen. Hiermee was de klager gerustgesteld.

#### *Klacht 07/2010*

Een klager vermoedde een belangenconflict bij een college van deskundigen dat over doctoraatsbeurzen besliste. Een van de experten zou er baat bij hebben dat bepaalde kandidaten hun beurs haalden omdat deze expert in hetzelfde onderzoeksveld actief was.

Het IWT kon de klager geruststellen dat dit punt bij aanvang van het college besproken werd en dat de scores werden toegekend in consensus door de voltallige jury.

#### *Klacht 07/2011*

Een bedrijf dat na eindafrekening van zijn project een deel van de ontvangen steun moest terugbetalen vond dit niet billijk en diende klacht in.

Het IWT toonde aan dat in zijn 'handleiding voor projectbudgettering en afrekening', alsook in de briefwisseling gedurende het project voldoende duidelijk gemaakt wordt dat het bedrijf zijn reële kosten moet aantonen bij de eindafrekening. In de loop van het project was het IWT al tegemoet gekomen aan het bedrijf bij diverse veranderingen in de projectuitvoering. Gezien de echte loonkosten van de eindafrekening zo duidelijk onder de in het budget aangegeven bedragen lagen, kon het IWT de klager niet tegemoet komen.

Het IWT heeft dit punt wél opnieuw geëvalueerd bij de herziening van de procedure rond verificatie en eindafrekening van projecten.

#### *Klacht 08/2011*

De klager vroeg om antwoord op een dossier dat hij ongeveer een jaar geleden aan een Innovatiecentrum gestuurd had.

Het IWT gaf de klacht meteen door aan het Innovatiecentrum en kon ervoor zorgen dat deze binnen de kortste tijd behandeld werd.

#### *Klacht 09/2011 en 10/2011*

Drie gevallen van laattijdige betaling van onkostenvergoeding en reiskosten werden als voorbeeld genomen om de procedure na te zien. Er werden duidelijke en eenvoudige verbetervoorstellen voor de procedure gemaakt, en geïmplementeerd.

#### *Klacht 11/2011 en 12/2011*

Het IWT ontving klachten van twee bedrijven over mogelijks marktversturende activiteiten van door het IWT gesteunde competentiepolen.

Het IWT verklaarde beide klachten deels ontvankelijk, voor wat betreft de controle van projectuitvoering door het IWT. Het IWT verklaarde beide klachten onontvankelijk voor het concrete geval tussen de klager en de competentiepool. Hiervoor moet de klager rechtstreeks klacht indienen bij de competentiepool.

Bij de opstart van de competentiepolen werd voldoende aandacht besteed aan het vermijden van marktversturende activiteiten. In de contracten met de competentiepolen is dit punt ook expliciet opgenomen, en als voorwaarde verbonden aan de eindafrekening. Toch konden een aantal mogelijkheden voor verbeteringen in de interne procedures geïdentificeerd worden. Deze werden besproken met de verantwoordelijken en zullen worden geïmplementeerd.

#### *Klacht 13/2011*

Een bursaal klaagde over laattijdige en niet correcte opstelling van zijn C4 waardoor hij dreigde zijn werkloosheidsuitkering te ontlopen. Het IWT nam meteen maatregelen om de situatie te corrigeren.

#### *Klacht 14/2011*

De promotor van een doctoraatsbeursaanvraag diende klacht in in verband met de resultaten van de doctoraatsbeurzen 2011. Hij vroeg om de score van een bepaald dossier te laten nakijken, en om te onderzoeken of de affiliatie van dossiers met zijn instituut/labo een negatieve invloed zou kunnen gehad hebben op de beslissingen over de doctoraatsbeursaanvragen 2011.

Het klachtenonderzoek toonde aan dat de score voor het bepaalde dossier correct was, en dus niet kon herzien

worden. Verder werd vastgesteld dat geen tendentieuze beslissingen ten opzichte van aan het instituut van de klager verbonden doctoraatsbeursaanvragen genomen 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?

Het IWT heeft de procedure voor verificatie en eindafrekening van projecten geëvalueerd en hier ook de opmerkingen uit de klacht over terugbetalingen opgenomen. Er werd beslist om de informatie naar de klanten toe te verduidelijken en bovendien het oorspronkelijke projectbudget sterker te analyseren bij de eerste besprekingen met de klant.

Het IWT heeft zijn procedure voor de betaling van onkostenvergoedingen aan deskundigen onderzocht. Concrete voorstellen voor de efficiëntere verwerking van de gegevens werden uitgewerkt en door de verantwoordelijke omgezet. In de rand van dit project werd ook input gegeven voor de geplande verdere automatisering rond dit punt.

De verbetervoorstellen van de Vlaamse Ombudsdienst betreffende voldoende duidelijkheid over de slaagkansen van een project werden voorgemerkt voor de volgende herziening van de procedure.

Het IWT heeft zijn procedure omtrent de opvolging van de activiteiten van competentiepolen geëvalueerd en heeft mogelijkheden voor verbeteringen geïdentificeerd. Concreet werd voorgesteld om een overzicht 'best practices' voor de competentiepolen op te maken.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Niet van toepassing

#### **Suggesties?**

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

Geen



## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

**Herculesstichting**



### 1. Cijfergegevens

		Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>		0
<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	nvt
	meer dan 45 dagen:	nvt
	gemiddelde:	nvt

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		nvt
<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:		nvt
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	
Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	
Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	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 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Er werden geen klachten geregistreerd in 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?

Een Adviescollege voor bezwaren ten aanzien van beslissingen inzake aanvragen voor subsidies werd ingesteld sedert 29 oktober 2009. De procedure voor het Adviescollege voor bezwaren ten aanzien van beslissingen inzake aanvragen voor subsidies wordt beheerst door een procedureregeling goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 26 juni 2008. Voor meer info

[http://www.herculesstichting.be/organisatie/Adviescollege\\_voor\\_bezwaren/index.php](http://www.herculesstichting.be/organisatie/Adviescollege_voor_bezwaren/index.php).

Een klachtenformulier zal via de website beschikbaar gesteld worden voor eind februari 2012.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

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

**Einde**

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b><u>Totaal aantal klachten:</u></b>	
Departement LNE	13
OVAM	32
VMM	14
ANB	48
Aquafin	370
VREG	79
VLM	114
VEA	23

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<b><u>0-45 dagen:</u></b>	13
	Departement LNE	13
	OVAM	32
	VMM	12
	ANB	46
	Aquafin	362
	VREG	77
	VLM	50

	VEA	23
	<b><u>meer dan 45 dagen:</u></b>	
	VMM	2
	ANB	2
	Aquafin	8
	VREG	2
	VLM	62
	VEA	0
	<b><u>gemiddelde:</u></b>	
	Departement LNE	28,8
	OVAM	13
	VMM	26,21
	ANB	7
	Aquafin	8,74
	VREG	14
	VLM	48
	VEA	4,9

<b><u>Aantal onontvankelijke klachten:</u></b>	
Departement LNE	3
OVAM	16
VMM	2
ANB	15
Aquafin	53
VREG	2
VLM	17
VEA	6

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	<b><u>Al eerder klacht ingediend:</u></b>	
	ANB	1
	<b><u>Meer dan een jaar voor indiening:</u></b>	
	VEA	1

	<b><u>Nog niet alle beroepsprocedures angewend:</u></b>	
	ANB	1
	VLM	3
	VEA	4
	<b><u>Jurisdictioneel beroep aanhangig:</u></b>	
	VLM	1
	<b><u>Kennelijk ongegrond:</u></b>	
	VMM	2
	ANB	3
	VREG	2
	<b><u>Geen belang:</u></b>	
	ANB	1
	VLM	2
	<b><u>Anoniem:</u></b>	
	Departement LNE	1
	OVAM	5
	ANB	4
	VLM	2
	<b><u>Beleid en regelgeving:</u></b>	
	ANB	4
	VLM	4
	VEA	1
	<b><u>Geen Vlaamse overheid:</u></b>	
	Departement LNE	2
	OVAM	11
	ANB	4
	Aquafin	53
	VLM	5
	<b><u>Interne personeelsaangelegenheden:</u></b>	
	ANB	1

<b><u>Aantal ontvankelijke klachten:</u></b>	
--	--

Departement LNE	10
OVAM	16
VMM	12
ANB	33
Aquafin	317
VREG	77
VLM	95
VEA	17

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	<b><u>gegrond:</u></b>	2
	Departement LNE	2
	OVAM	1
	ANB	8
	VREG	27
	Aquafin	220
	VLM	38
	VEA	2
	<b><u>deels gegrond:</u></b>	
	Departement LNE	4
	VMM	3
	ANB	9
	Aquafin	44
	VREG	2
	VLM	10
	VEA	0
	<b><u>ongegrond:</u></b>	4
	Departement LNE	4
	OVAM	15
	VMM	9
	ANB	16
	Aquafin	53
	VREG	47

VLM	47
VEA	15

Aantal <b>gegronde en deels gegronde klachten</b> volgens mate van oplossing	<b>opgelost:</b>	4
	Departement LNE	4
	ANB	15
	Aquafin	264
	VREG	79
	VLM	23
	VEA	1
	<b>deels opgelost:</b>	
	Departement LNE	2
	OVAM	1
	VLM	2
	<b>onopgelost:</b>	
	ANB	2
	VLM	23
	VEA	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
<b><u>Niet-correcte beslissing:</u></b>	
ANB	4
VREG	40
<b><u>Te lange behandeltermijn:</u></b>	
ANB	2
Aquafin	17
VREG	20
<b><u>Ontoereikende informatieverstrekking:</u></b>	

Volledige lijst	
	Aantal
<b><u>Overeenstemming met het recht:</u></b>	
Departement LNE	1
VMM	12
<b><u>Afdoende motivering:</u></b>	
<b><u>Gelijkheid en onpartijdigheid:</u></b>	

ANB	1
Aquafin	26
VREG	9
<b><u>Onvoldoende bereikbaarheid:</u></b>	
ANB	1
VREG	6
<b><u>Onheuse bejegening:</u></b>	
OVAM	1
ANB	5
VREG	1
Andere:	
Aquafin	221
VREG	4

<b><u>Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:</u></b>	
VMM	1
VLM	3
Redelijkheid en evenredigheid:	
<b><u>Correcte bejegening:</u></b>	
OVAM	1
VMM	1
<b><u>Actieve dienstverlening:</u></b>	
VLM	1
<b><u>Deugdelijke correspondentie:</u></b>	
VMM	2
VLM	9
VEA	1
<b><u>Vlotte bereikbaarheid:</u></b>	
VLM	2
<b><u>Doeltreffende algemene informatieverstrekking:</u></b>	
VMM	9
VLM	1
<b><u>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:</u></b>	
Departement LNE	6
VLM	37
VEA	2
<b><u>Redelijke behandeltermijn:</u></b>	
Departement LNE	2



---

VLM	3
<u>Efficiënte coördinatie:</u>	
VLM	1
VEA	1
<u>Respect voor de persoonlijke levenssfeer:</u>	
Departement LNE	1

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

Aantal klachten volgens de drager	<b><u>brief:</u></b>	
	Departement LNE	3
	OVAM	8
	VMM	2
	Aquafin	25
	VREG	6
	VLM	28
	VEA	4
	<b><u>mail:</u></b>	
	Departement LNE	7
	OVAM	24
	VMM	8
	Aquafin	228
	VREG	69
	VLM	20
	VEA	17
	<b><u>telefoon:</u></b>	
	VMM	4
	Aquafin	54
	VREG	2
	VLM	62
	VEA	2
	<b><u>fax:</u></b>	
	Aquafin	1
	VREG	2
	VLM	1
	VEA	0
	<b><u>Bezoek/derden:</u></b>	
	Aquafin	9
	VLM	4
VEA	0	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	<b><u>rechtstreeks van burger:</u></b>	
	Departement LNE	6
	OVAM	24
	VMM	7
	Aquafin	286
	VREG	50
	VLM	104

	VEA	9
	<b><u>via kabinet:</u></b>	
	Aquafin	1
	VREG	2
	VLM	3
	VEA	0
	<b><u>via Vlaamse ombudsdienst:</u></b>	
	Departement LNE	4
	OVAM	5
	VMM	7
	Aquafin	2
	VREG	18
	VLM	4
	VEA	13
	<b><u>via georganiseerd middenveld: OVAM</u></b>	
	OVAM	3
	Aquafin	28
	VLM	1
	VEA	0
	<b><u>andere kanalen:</u></b>	
	VREG	9
	VLM	4
	VEA	1

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

### Departement LNE

Klachten rond milieuhinder.

- Deels gegrond en opgelost : 1
- Deels gegrond en deels opgelost : 2

Klachten in het kader van de PLAN-MER procedure.

- Deels gegrond en opgelost: 1

Klacht rond uitblijven juridische uitspraak in kader van art. 31 Bodemsaneringsdecreet.

- Gegrond en opgelost: 1

Klacht procedure premie-aanvraag aankoop en installatie roetfilter.

- Deels gegrond en opgelost: 1

De toegepaste ombudsnormen bij de gegronde klachten: overeenstemming met het recht, redelijke behandeltermijn, respect persoonlijke levenssfeer, goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

### OVAM

Klachten over de afdeling algemene diensten:

- Ongegrond: 1

Klachten over de afdeling bodembeheer:

- Ongegrond: 6
- Gegrond – deels opgelost: 1

Klachten over de afdeling afvalstoffen- en materialenbeheer:

- Ongegrond: 8

Klachten over de afdeling interventies, verwijderingen en saneringen: 0

De toegepaste ombudsnorm bij de gegronde klacht: onheuse bejegening – ontoereikende informatieverstrekking

### VMM

Het merendeel van de klachten (o.a. de 3 deels gegronde) 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). Deze heffing kan worden vrijgesteld vanaf de melding van stopzetting; doch er kan geen terugbetaling zijn voor de bedragen voor voorgaande heffingsjaren omdat de heffingsplichtige geen bezwaar heeft ingediend. Het indienen van een bezwaar is tot nu toe de enige wettelijke basis om tot de terugbetaling van de heffing over te gaan wanneer de eigen waterwinning wordt stopgezet.

### ANB

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen	
	2011	Totaal 2011

	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	
Andere		2				2
Jacht		1				1
Subsidies					1	1
Terreinbeheer bos	1	1			1	3
Terreinbeheer natuurgebied	1					1
Terreinbeheer park	1	1				2
Toegankelijkheid domeinen	0		5	1		6
Toezicht en handhaving	1					1
Eindtotaal	4	5	5	1	2	17

### Aquafin

Categorie	Ongegrond	Deels gegrond	Gegrond	Onopgelost	Deels opgelost	Opgelost	Toegepaste vereenvoudigde ombudsnorm
Afwerking bovenbouw-wegenis	0	1	3	0	0	4	Andere
Bereikbaarheid handelszaken	0	2	1	0	0	3	Andere
Bestekconformiteit/afspraken	6	7	4	0	0	11	Andere
Comfortvoorziening	1	1	2	0	0	3	Andere
Drainage	0	1	2	0	0	3	Andere

Duurtijd werken	1	0	2	0	0	2	Andere
Geurhinder	8	1	17	0	0	18	Andere
Groen- onderhoud	1	1	10	0	0	11	Andere
Herstel bebouwd pr. Domein	5	5	15	0	0	20	Andere
Herstel niet bebouwd pr. domein	2	1	14	0	0	15	Andere
Herstel openbaar domein	2	4	7	0	0	11	Andere
Huisaan- sluiting	1	1	6	0	0	7	Andere
Informatie/ communi- catie	5	5	21	0	0	26	Ontoerei- kende informatie- verstreking
Kelderaan- sluiting / -probleem	1	0	1	0	0	1	Andere

Lawaai- / trillings- hinder	2	2	31	0	0	33	Andere
Onrecht- matig gebruik / inneming	5	1	4	0	0	5	Andere

pr. Domein							
Onveilige situaties	0	2	11	0	0	13	Andere
Technisch mankement	0	0	2	0	0	2	Andere
Te lange behandelingsstermijn info/dossier	1	1	16	0	0	17	Te lange behandeltermijn
Toegankelijkheid / netheid	0	2	24	0	0	26	Andere
Traject- / Inplantingskeuze	0	0	2	0	0	2	Andere
Vergoedingen / uitbetalingen	4	1	3	0	0	4	Andere
Verzakkingen / obstructies	1	0	10	0	0	10	Andere
Wateroverlast	6	3	7	0	0	10	Andere
Waterstagnatie	0	0	2	0	0	2	Andere
Watervervuiling	1	1	1	0	0	2	Andere
Diversen	0	1	2	0	0	3	Andere

### VREG

78 van de 79 klachten die de VREG in 2011 ontving met betrekking tot zijn werking hebben te maken met het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten aan zonnepaneleneigenaars. Ondanks het feit dat de VREG veel minder achterstand heeft dan vorige jaren worden de zonnepaneleneigenaars mondiger. Door het zonnige voorjaar werden heel wat meterstanden geblokkeerd en dat leidde tot klachten over niet aanvaarde meterstanden. Ook gingen heel wat meters kapot en dit leidde dan weer tot klachten over geschatte meterstanden.

In tegenstelling tot 2010 waren er in 2011 veel meer klachten (40 van de 78) over “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. De VREG houdt rekening met de door

de zonnepaneleneigenaar ingegeven historische meterstanden, met het aantal zonne-uren per seizoen en is dus objectief.

20 van de 78 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, zowel te hoge als te lage meterstand.

Net zoals in 2010 is een deel van de klachten (deels gegrond) te wijten 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, ...

Acht klachten (dubbel zoveel als in 2010) hebben te maken met ontoereikende informatieverstrekking. Het gaat dan om onduidelijke communicatie tussen de klager en de VREG of onduidelijkheid bij welke instantie (VREG of CWaPE) de aanvraag moet ingediend worden.

Zes klachten (dubbel zoveel als in 2010) gaan over onvoldoende bereikbaarheid van de medewerkers van de VREG. Alle klachten gaan over zonnepanelendossiers. Er zijn zowel gegronde als ongegronde klachten.

78 van de 79 klachten (zowel (on)gegronde als deels gegronde) zijn ondertussen opgelost. Voor één klacht wacht de VREG nog op antwoord van energieleverancier Essent.

### VLM

<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)</b>		<b>95</b>
<b>Algemeen - Algemene Diensten</b>		<b>1</b>
Gegronde	1	
<b>Projectrealisatie - Landinrichting</b>		<b>1</b>
Gegronde	1	
<b>Mestbank, Projectrealisatie - Grondenbank</b>		<b>1</b>
Gegronde	1	
<b>Projectrealisatie - Natuurinrichting</b>		<b>2</b>
Gegronde	1	
Ongegronde	1	
<b>Projectrealisatie - Grondenbank</b>		<b>1</b>
Ongegronde	1	
<b>Projectrealisatie - Ruilverkaveling</b>		<b>3</b>
Ongegronde	3	
<b>Mestbank</b>		<b>73</b>
Deels gegronde	10	
Gegronde	31	
Ongegronde	32	



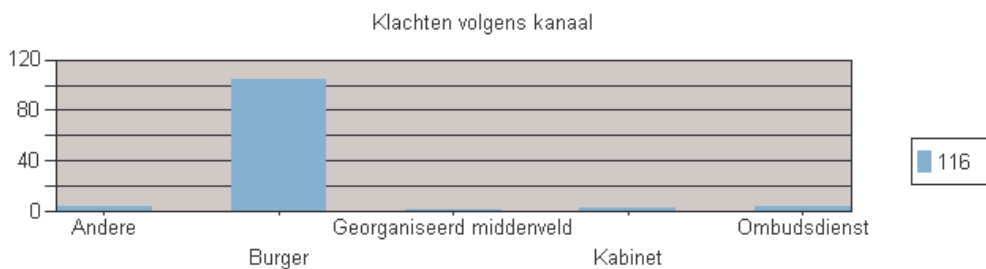
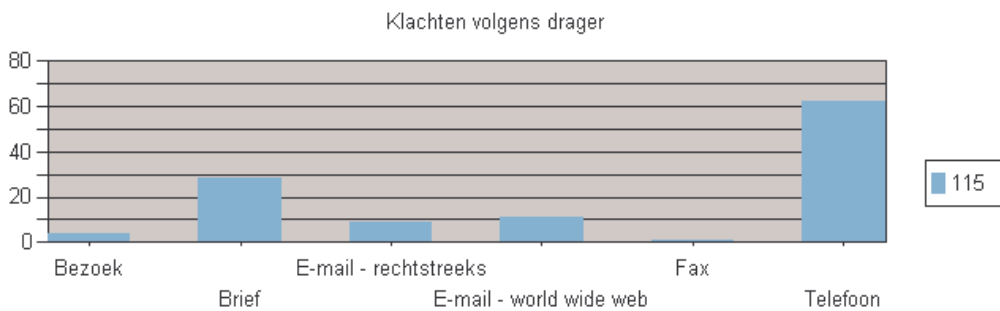
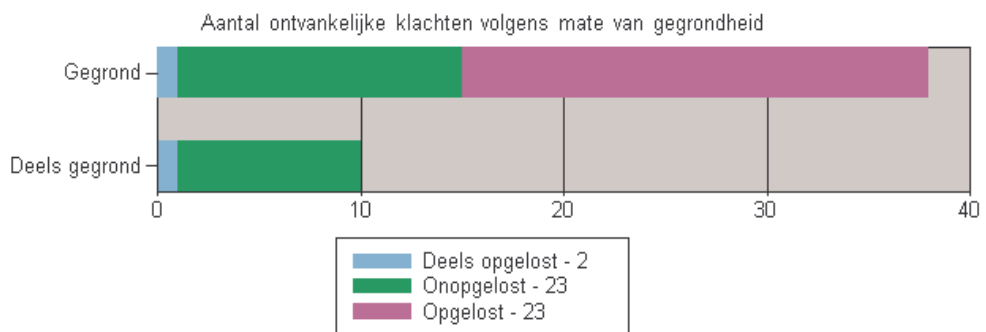
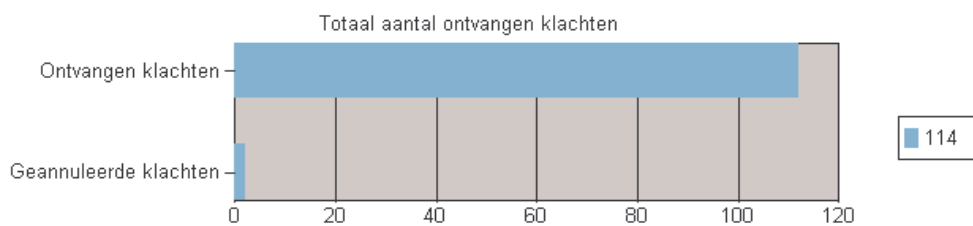
<b>Platteland - Beheersovereenkomsten</b>		<b>12</b>
Gegronnd	2	
Ongegrond	10	
<b>Mestbank, Platteland - Beheersovereenkomsten</b>		<b>1</b>
Gegronnd	1	

<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)</b>		<b>48</b>
<b>Mestbank</b>		<b>41</b>
Deels opgelost	2	
Onopgelost	22	
Opgelost	17	
<b>Mestbank, Projectrealisatie - Grondenbank</b>		<b>1</b>
Opgelost	1	
<b>Platteland - Beheersovereenkomsten</b>		<b>2</b>
Onopgelost	1	
Opgelost	1	
<b>Algemeen - Algemene Diensten</b>		<b>1</b>
Opgelost	1	
<b>Mestbank, Platteland - Beheersovereenkomsten</b>		<b>1</b>
Opgelost	1	
<b>Projectrealisatie - Landinrichting</b>		<b>1</b>
Opgelost	1	
<b>Projectrealisatie - Natuurinrichting</b>		<b>1</b>
Opgelost	1	

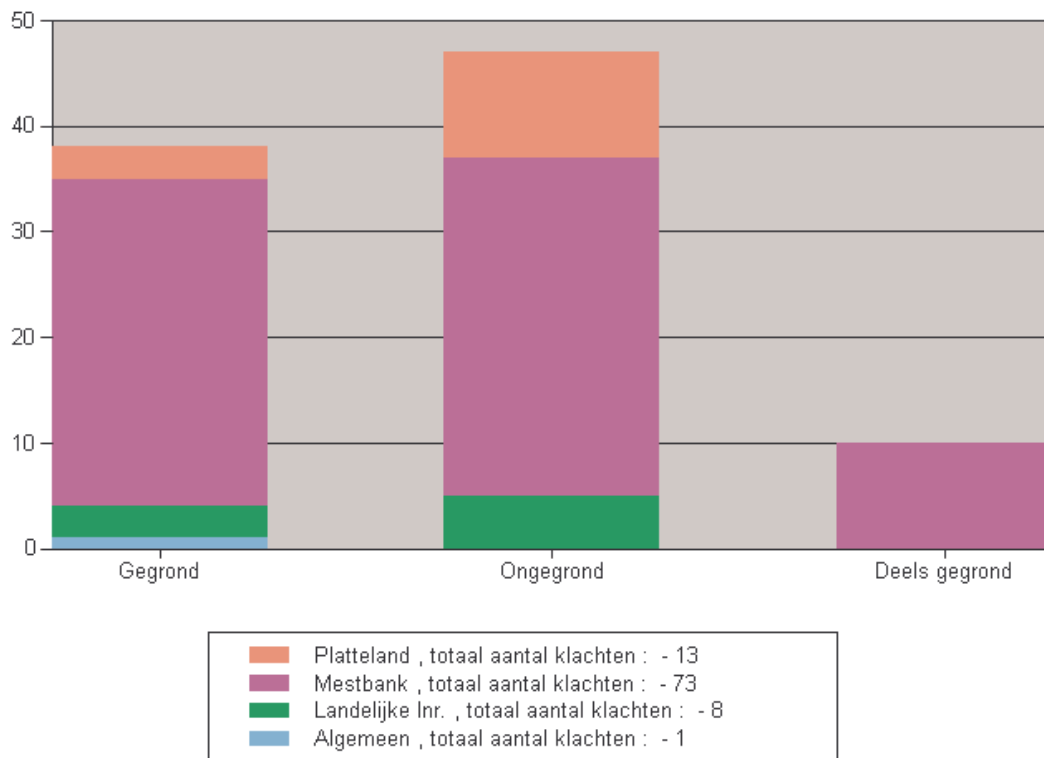
<b>Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën</b>		<b>59</b>
<b>Mestbank</b>		<b>51</b>
Gegronnd		36
Efficiënte coördinatie	1	

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	25	
Deugdelijke correspondentie	6	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
Vlotte bereikbaarheid	2	
<b>Deels gegrond</b>		<b>13</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7	
Actieve dienstverlening	1	
Deugdelijke correspondentie	3	
Redelijke behandeltermijn	2	
<b>Ongegrond</b>		<b>2</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	
<b>Mestbank, Projectrealisatie - Grondenbank</b>		<b>1</b>
<b>Gegrond</b>		<b>1</b>
Redelijke behandeltermijn	1	
<b>Platteland - Beheersovereenkomsten</b>		<b>3</b>
<b>Gegrond</b>		<b>3</b>
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
<b>Projectrealisatie - Natuurinrichting</b>		<b>1</b>
<b>Gegrond</b>		<b>1</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
<b>Projectrealisatie - Landinrichting</b>		<b>1</b>
<b>Gegrond</b>		<b>1</b>

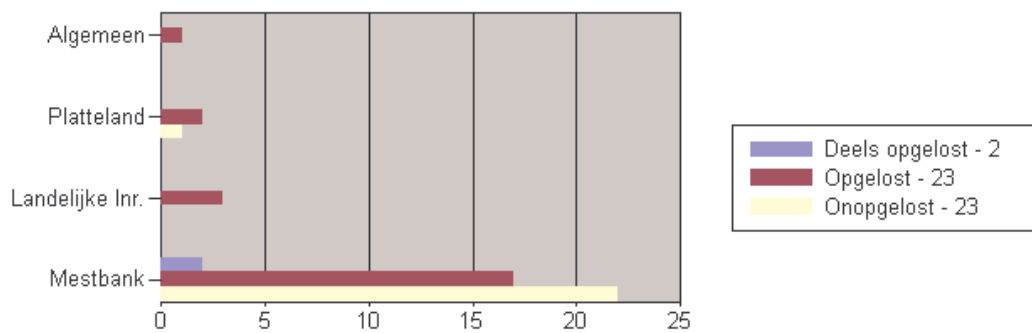
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
<b>Algemeen - Algemene Diensten</b>	<b>1</b>
Gegronde	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
<b>Mestbank, Platteland - Beheersovereenkomsten</b>	<b>1</b>
Gegronde	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1



Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

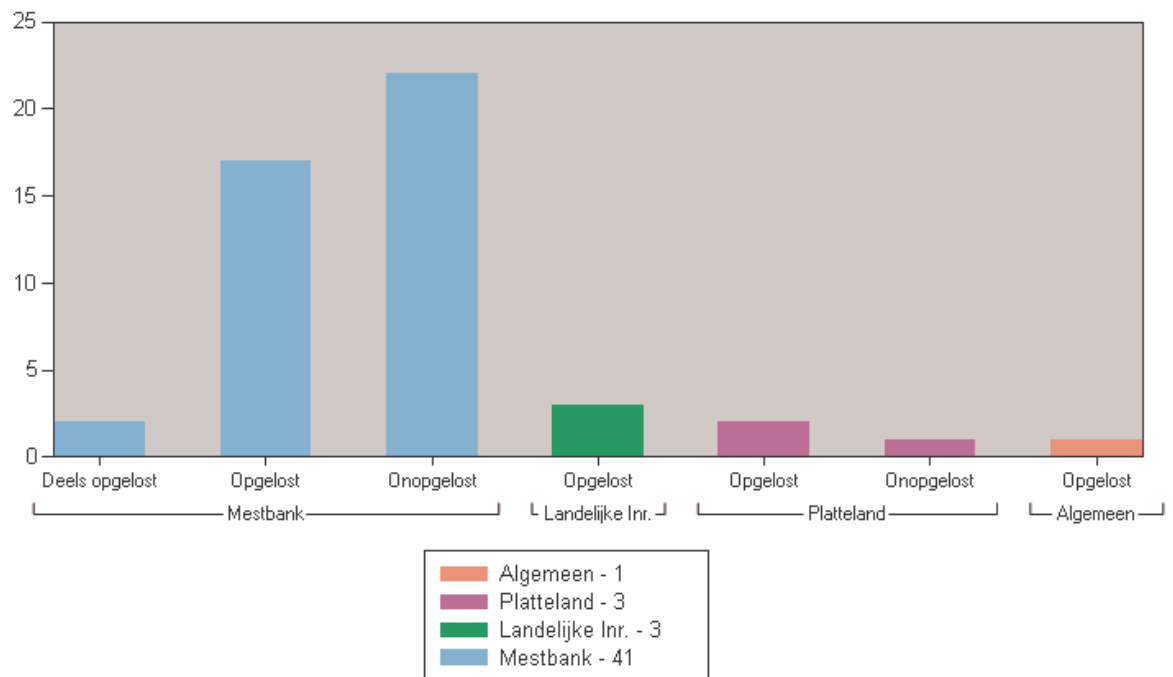


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



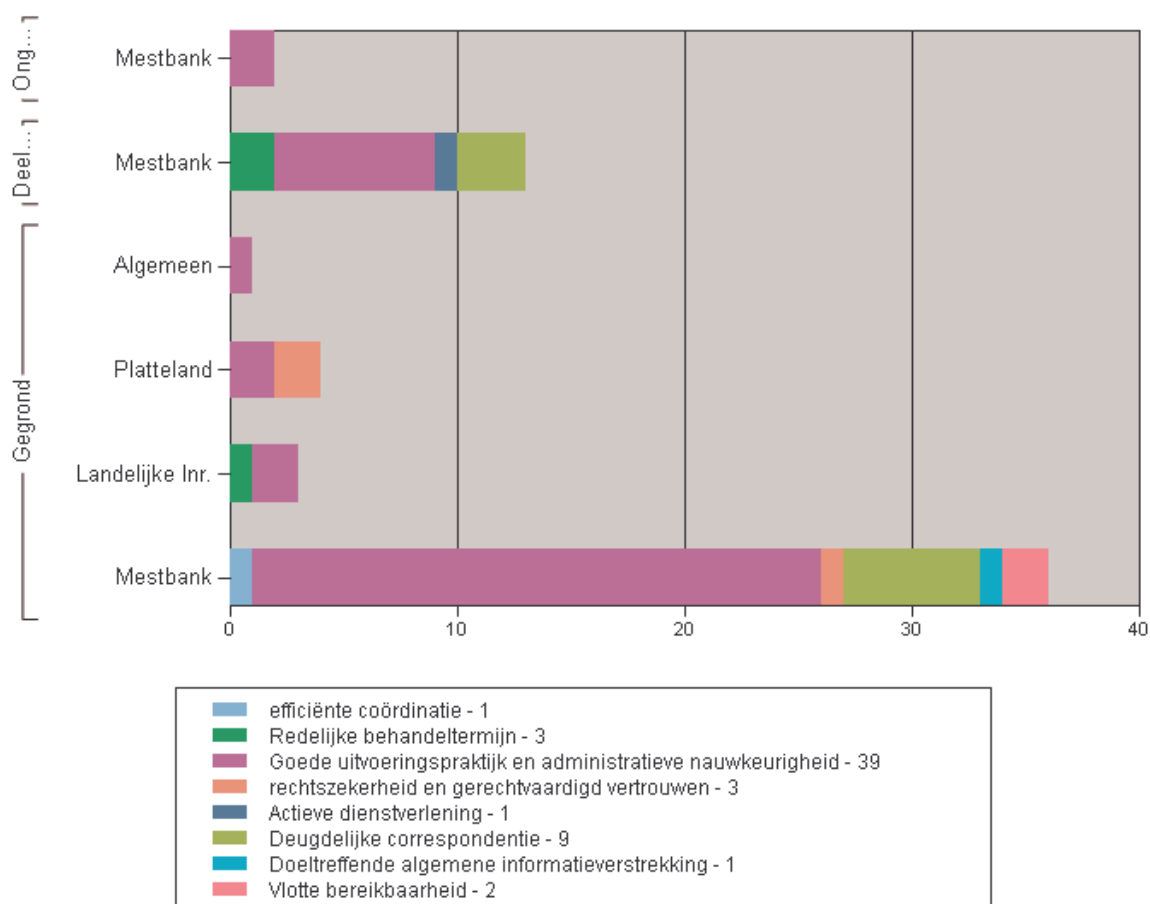
<sup>1</sup> Lees "Landelijke Inrichting" als "Projectrealisatie" op deze pagina

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)



<sup>2</sup> Lees "Landelijke Inrichting" als "Projectrealisatie" op deze pagina

Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm



### VEA

De grootste klachtenblokken voor 2011 betroffen klachten aangaande de energieprestatie-regelgeving (EPB) (30,4%), de energieprestatiecertificaten EPC (21%) en de REG-premies (zowel de Vlaamse dakisolatiepremie als de premies van de netbeheerders) (21%).

Nieuw is dat voor het eerst een hele reeks klachten (17,4%) werden ingediend die conform art. 9, 3° Klachtendecreet onontvankelijk waren wegens het niet uitputten van een georganiseerd administratief beroep betreffende administratieve geldboetes opgelegd in het kader van ofwel EPB, ofwel EPC.

De onontvankelijk en gegronde klachten kunnen als volgt worden opgedeeld:

- Klacht betreffende EPB: 1 gegronde en hersteld:
  - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
  - o *Deugdelijke correspondentie*
- Klacht betreffende REG-premies: 1 gegronde maar niet herstelbaar:
  - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
  - o *Efficiënte coördinatie*

### **3. Klachtenbeeld 2011**

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

## Departement LNE

In de loop van 2011 registreerde de klachtenmanager 13 klachten. 3 van deze klachten werden onontvankelijk verklaard, gezien deze betrekking hadden op aangelegenheden waarvoor de burger zich dient te wenden tot een andere overheid (voornamelijk een lokaal bestuur). 4 klachten werden ongegrond verklaard.

Ten opzichte van de vorige jaren kan men stellen dat het aantal klachten bij het departement LNE verder een dalende trend kent.

3 klachten betreffende milieuhinder (geur-, stof- en geluidshinder) werden deels gegrond verklaard. Door klagers werd vooropgesteld dat de afdeling Milieu-inspectie niet of in onvoldoende mate zouden zijn opgetreden. Deze klachten werden als deels gegrond verklaard gezien uit het verder onderzoek de hinder is gebleken. Deels ongegrond gezien eveneens uit het onderzoek bleek dat de afdeling Milieu-inspectie hiervan op de hoogte was en zowel in het verleden als in het heden de nodige acties heeft ondernomen of maatregelen heeft opgelegd om de hinder maximaal te doen beperken.

De klachten werden tenslotte gekwalificeerd als “deels opgelost” omwille van het feit dat door voormelde acties van de afdeling Milieu-inspectie de waargenomen hinder werd beperkt, maar dat de afdeling Milieu-inspectie heeft aangegeven dat zij deze dossiers verder van nabij wenst op te volgen en indien vereist bijkomende acties zal overwegen.

1 klacht had betrekking op het onderzoek van het departement LNE naar de Plan-MER plicht voor het gemeentelijk ruimtelijke uitvoeringsplan. Klager was van mening dat de beslissing van het departement (geen MER-plicht) was gebaseerd op een misleidend en onvolledig dossier. Klager stelde tevens dat het departement bepaalde adviezen niet zou gevraagd hebben en dat advies werd gevraagd aan het Agentschap Wonen, terwijl, volgens klager, aan dit agentschap geen advies werd gevraagd. De klacht werd als deels gegrond verklaard. Uit het verder onderzoek is gebleken dat het departement over alle noodzakelijke informatie en adviezen beschikte om te komen tot haar beslissing. De klacht werd gekwalificeerd als “opgelost”. Als suggestie werd meegegeven om indien mogelijk in het dossier een correctie of melding aan te brengen dat het advies van het Agentschap Wonen niet werd gevraagd, gezien dit in het dossier niet vereist was. Uiteraard heeft dit gegeven geen invloed op de beslissing van het departement.

1 klacht had betrekking op het uitblijven van een beslissing aangaande het beroep tegen de juridische uitspraak in verband met artikel 11 van het bodemsaneringsdecreet. Sinds 2005 had klager, noch de raadgever, van de afdeling Juridische Dienstverlening (LIN) geen nieuws meer ontvangen, hoewel het beroep onontvankelijk werd verklaard. De klacht betrof voornamelijk de duur van de procedure (11 jaar sinds de start van het bodemonderzoek); waardoor de klacht gegrond werd verklaard. In haar antwoord heeft het departement gewezen op de complexiteit van het dossier en op de historisch gegroeide achterstand bij de behandeling van bodemdossiers. Na de Vlaamse verkiezingen dienden verschillende ontwerp van ministeriële besluiten te worden aangepast omwille van de wijziging van bevoegdheden en de aanstelling van een nieuwe functioneel bevoegde minister. Dit diende eveneens te gebeuren voor dit dossier. Het door de minister ondertekende ministerieel besluit werd in 2011 aan klager toegestuurd. De klacht werd dan ook als “opgelost” gekwalificeerd.

1 klacht had betrekking op een premie-aanvraag voor de aankoop en installatie van een roetfilter. Klager stuurde het aanvraagformulier, met volgens hem, alle noodzakelijke bijlagen naar de bevoegde afdeling. Klager ontving als opmerking dat een aantal bijlagen ontbraken. Klager was van mening dat deze documenten bij het aanvraagdossier waren gevoegd en ziet er het nut niet van in om deze nogmaals te bezorgen. Uit onderzoek van het dossier bleek dat wel degelijk een aantal bijlagen ontbraken. De klacht is in deze ongegrond. Toch kan de klacht deels gegrond verklaard worden omwille van de verwarring die ontstaan is bij klager. Na verder onderzoek van het dossier bleek het immers om een katalysator te gaan en niet over een combinatie van katalysator en roetfilter of roetfilter afzonderlijk. Het onderscheid was voor klager niet duidelijk, hetgeen voor de nodige verwarring betreffende de noodzakelijke documenten zorgde. Telefonisch en schriftelijk werd aan klager toegelicht dat een katalysator niet hetzelfde is als een roetfilter en dat er bijgevolg geen premie kon toegekend worden. De klacht werd gekwalificeerd als “opgelost”.

## OVAM

In de loop 2011 registreerde de klachtenmanager 32 klachten. Slechts 1 van deze klachten werd gegrond verklaard en 16 van deze klachten werden onontvankelijk verklaard. De gegronde klacht had betrekking op een niet-correcte bejegening – hulpvaardigheid bij informatieverstrekking ten aanzien van een burger.

De klachten zijn evenredig verspreid over de inhoudelijke materies afvalstoffen- en materialenbeheer en bodembeheer. In het kader van de materie afval hebben de klachten voornamelijk betrekking op burenhinder en (kleine) partijen achtergelaten afvalstoffen. Vaak gaat het om klachten waar de OVAM een controledossier aanlegt en afstemt met de lokale besturen en met de afdeling milieu-inspectie. In situaties waar geen tussenkomst van de

OVAM kan worden geboden, bezorgde de OVAM eerstelijns info aan de betrokkene over de bevoegde instanties voor een gerichte controle van de gemelde feiten. Bij bodembeheer hebben de klachten voornamelijk betrekking op het verloop van een bodemsanering en de mogelijkheden om tot bodemsanering over te gaan (het verloop van een bodemonderzoek, de uitvoeringstermijn van een bodemsanering, ...). Hierbij komt regelmatig de vooropgestelde prioritisering van de OVAM ter sprake.

Ten opzichte van 2010 is er een lichte stijging van het aantal klachten (32 tegenover 25 in 2010) maar is er ook een prominente stijging van het aantal onontvankelijke klachten (16 tegenover 3 in 2010). De onontvankelijke klachten hebben vooral betrekking op aangelegenheden waarvoor een burger zich dient te wenden tot een andere overheid (doorgaans lokaal bestuur ivm achtergelaten afvalstoffen). Ten opzichte van de vorige jaren kan men stellen dat het aantal klachten bij de OVAM globaal genomen verder een dalende trend kent. Het meldpunt voor vragen ter informatie [info@ovam.be](mailto:info@ovam.be) heeft duidelijk een prominente plaats ingenomen en is een veel gebruikt kanaal. Verder waren er in 2011 niet direct wijzigingen in regelgeving die vragen/onzekerheden 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 2010 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 13 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. De behandelingstermijn ligt hiermee zelfs nog iets lager dan in 2010.

Het klachtenmanagement is goed ingebed binnen de organisatie waarbij de klachtenmanager meldt dat de OVAM-medewerkers haar ook pro-actief consulteren om te vermijden dat een bepaalde situatie omslaat in een klacht.

#### VMM

Het klachtenbeeld beperkt zich (er waren wel maar 14 klachten) tot de inning van de heffing m.b.t. de eigen waterwinners, gaande van het nietmeedelen 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.

#### ANB

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 2011.

In 2011 werden ongeveer evenveel klachten geregistreerd in vergelijking met het vorige jaar (48 in 2011 t.o.v. 47 in 2010). Het aantal (deels)-gegronde klachten bleef onveranderd op jaarbasis. Deze klachten zijn – net als alle vorige jaren – verspreid over de diverse inhoudelijke categorieën. Eén uitschieter vormt de categorie 'toegankelijkheid domeinen'. Ook hier is er geen sprake van een specifieke problematiek die procedurele of structurele maatregelen behoeft: de klachten betreffen hoofdzakelijk zwerfvuil en onbegrip over beheerwerken.

Op twee gevallen na (nog lopende) konden alle klachten binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld worden.

#### Aquafin

In bijlage (.pdf document) wordt het klachtenbeeld van de ontvankelijke klachten van 2011 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 :

\* 19,24 % van de ontvankelijke klachten vinden hun oorsprong bij lawaai-, trillings- en geurhinder.



Geurhinder wordt meer en meer waargenomen in de omgeving van en in de woningen zelf na aanleg van nieuwe leidingen (uit inspectiedeksels in de straat en in de woningen zelf via de huisaansluitingen). Gelet op de vroegere beleidsbeslissingen van het Vlaamse Gewest in functie van het scheiden van regen- en afvalwater is het niet onlogisch dat dergelijke geurklachten toenemen omwille van de langere verblijftijd van het afvalwater in de leidingen en het ontbreken van spoeling (vroeger door regenwater). Verder wordt geurhinder ook waargenomen bij in werking zijnde pompstations en zuiveringsinstallaties.

Lawaai- en trillingshinder worden hoofdzakelijk ervaren bij voorbijrijdend verkeer over losliggende deksels van inspectieputten. Andere bronnen hiervan worden ook vastgesteld bij de werking van pompstations en zuiveringsinstallaties. Bij de werken in uitvoering leiden onder andere onoordeelkundig geplaatste dieselaandrijfgroepen voor bemalingspompen en de onmiddellijke nabijheid van TOP's (tijdelijke opslagplaatsen) wegens te vroege aanvangsuren en hinderlijk werfverkeer, tot wrevel van de aangelanden.

\* In 17,35 % van de ontvankelijke klachten wordt het herstel in oorspronkelijke staat van het terrein (zowel bebouwd privaat, niet bebouwd privaat (hoofdzakelijk landbouwgronden) als openbaar domein) als onvoldoende beschouwd.

Niet-limitatief kunnen dienaangaande volgende wrevelpunten worden aangehaald:

de heraanleg van opritten en voetpaden, 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), de heraanleg / aanpassing van grachten.

\* bij 9,78 % van de ontvankelijke klachten zijn de aangelanden ontevreden 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 vanwege de aannemer (wijziging omleiding, dagdagelijkse toegankelijkheid van straten en woningen, niet verwittigde activiteiten....).

\* een andere bron van ongenoegen behelst de moeilijke toegankelijkheid van straten en woningen en dit omwille van onvoldoende aandacht voor het degelijk en zodra mogelijk 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.

Dergelijk ongenoegen is goed voor 8,20 % van de ontvankelijke klachten.

\* de burger vindt in 5,68 % van de ontvankelijke klachten dat de termijn die verloopt tussen het moment van zijn melding / vraag om informatie en de respons die hij hierop krijgt, te lang aanslepen.

\* aangelanden ervaren in 5,36 % 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,...).

\* wateroverlast bij hevige regenval en / of na uitvoering van rioleringswerken in de omgeving van (straten, tuinen, ..) en / of in de woningen geven aanleiding tot 5,05 % van de ontvankelijke klachten.

\* sommige situaties worden door de aangelanden als onveilig ervaren.

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, .... worden in 4,1 % van de ontvankelijke klachten als wrevelpunt gemeld.

\* meldingen met betrekking tot het groenonderhoud van de installaties (pompstations en rwzi's) geven aanleiding tot 3,79 % van de ontvankelijke klachten. Deze uiting van wrevel gaat van te late verdelging van distels over aanwezigheid van welig woekereend 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 leidt al eens tot een klachtmelding.

Tot zo ver een beknopte omschrijving van – en commentaar bij de voornaamste elementen die het klachtenbeeld van het afgelopen jaar 2011 hebben bepaald.

VREG

In 2011 kunnen de klachten grosso modo onder volgende categorieën worden ingedeeld:

- Het duurt te lang voor de zonnepaneleneigenaar een antwoord van de VREG krijgt of de behandeling van de aanvraag duurt te lang
- De zonnepaneleneigenaar gaat niet akkoord met een schatting van de VREG nadat z'n meter kapot is gegaan  
Er zijn nog altijd zonnepaneleneigenaars die niet akkoord gaan omdat hun meterstand op het ogenblik van het defect iets hoger was. De VREG behandelt 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). Bovendien houden we nu niet enkel rekening met het vermogen van de installatie, de seizoenen, maar ook met het aantal uren effectieve zonneshijns in de betreffende periode en de door de installatie al in het verleden doorgegeven meterstanden.
- Door het zonnige voorjaar blokkeerden heel wat meterstanden wat leidde tot grieven bij zonnepaneleneigenaars.

Een aantal andere klachten:

- Grote PV-installaties die klagen over trage behandeling dossiers; dit is te wijten aan vertraging bij de rapportering door de netbeheerders
- Geen uitbetaling van certificaten omdat de zonnepaneleneigenaar z'n dossier vergat aan te melden bij zijn netbeheerder
- Niet kunnen inloggen in de databank, paswoorden die blokkeren, ...

De achterstand is in 2011 grotendeels weggewerkt, onder andere door verdere automatisering en de goede aansturing door het celhoofd zonnepanelen, maar toch is er nog heel wat ontevredenheid.

Hoewel de VREG probeert veel duidelijker te communiceren (zowel bij veranderingen als in het algemeen), leiden sommige maatregelen toch tot ongenoegen.

Ook in 2011 werden ALLE klachten (ook vragen waarin een duidelijk ongenoegen wordt geuit) als klachten tegen de VREG geregistreerd. Het gaat dus ook om klachten die gaan over laattijdige uitbetaling door de netbeheerder (bv. dossier nog niet aangemeld of btw-plichtige die vergat factuur op te maken), maar wij maken hier geen onderscheid in omdat we de mensen willen helpen om hun problemen zo vlug en zo goed mogelijk op te lossen.

De 78 klachten (enkel zonnepanelen – er is nog ééntje over de V-test) zijn een verslechtering ten opzichte van de 69 klachten van vorig jaar, maar op een totaal van meer dan 160.000 dossiers is dit minder dan 0,04875%.

## VLM

### 3.1. Inleiding

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling ter harte genomen door het volgende klachtenteam :

Hilde Janssens, klachtencoördinator en klachtenbehandelaar voor algemene klachten.

Els Mondelaers en Veerle van de Keere klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Projectrealisatie & Platteland.

Marina Arndt, Sofie De Spiegeleer, Arnaud Aglave klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Mestbank.

Jean-Marc Clierieck klachtenbehandelaar voor klachten m.b.t. overheidsopdrachten.

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de provinciale afdelingen en de centrale zetel.

Niettegenstaande de afwezigheid van twee klachtenbehandelaars werden de klachten toch volgens de klachtenprocedure probleemloos opgevolgd en behandeld dankzij bijkomende inspanningen van de andere klachtenbehandelaars. Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de directieraad van de VLM en de raad van bestuur en opgenomen worden in het jaarverslag van het agentschap.

Door een wijziging van het klachtendecreet wordt dit verslag voortaan opgenomen in een globaal jaarverslag van het beleidsdomein LNE waarvoor een aanspreekpunt werd aangewezen.

### 3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2011

In het totaal werden 114 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2011 tot 31 december 2011. Dit zijn 33 klachten meer dan vorig jaar (81 in totaal in 2010).

Via de gebruikers werden 2 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”<sup>3</sup>.

Van de 112 klachten zijn 95 klachten ontvankelijk (62 in 2010). Bij de 17 onontvankelijke klachten zijn de redenen : “VLM niet bevoegd” (5), “beleid en regelgeving” (4), “nog niet alle beroepsprocedures aangewend” (3), “anoniem” (2), “geen belang” (2), “jurisdictioneel beroep aanhangig” (1). In 2010 met 10 onontvankelijke klachten waren de uitschieters “beleid en regelgeving” (4), “VLM niet bevoegd” (3) en “nog niet alle beroepsprocedures aangewend” (2).

De termijn “minder dan 45 dagen” voor het behandelen van dossiers, is licht gedaald naar 50 t.o.v. 53 vorig jaar. De termijn “meer dan 45 dagen” voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2010 sterk gestegen naar 62 t.o.v. 19 in 2010. Het gemiddelde is dan ook gestegen naar 48 t.o.v. 38 vorig jaar.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid toont ongeveer evenveel gegronde als ongegronde klachten : 48 (deels) gegronde klachten t.o.v. 47 ongegronde klachten (totaal 95). In 2010 waren er meer ongegronde klachten (37) dan deels gegronde (13) en gegronde klachten (12) (25 in totaal).

De graad van oplossing bij de (deels) gegronde klachten (totaal 48) is als volgt : 23 bleven onopgelost, 23 klachten werden opgelost en 2 klachten werden deels opgelost. In 2010 bleven 7 klachten onopgelost, 18 klachten werden volledig of deels opgelost (waarvan 3 deels opgelost en 15 volledig opgelost).

De gegronde en deels gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De uitschieter is opnieuw de norm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (37), gevolgd door “deugdelijke correspondentie” (9), “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” (3), “redelijke behandeltermijn” (3), “vlotte bereikbaarheid (2), “actieve dienstverlening” (1), “doeltreffende algemene informatieverstrekking” (1) en “efficiënte coördinatie” (1).

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Voor het indienen van de klacht blijft de telefoon zoals in de vorige jaren (2010 - 2006) de meest gebruikte drager, nl. 62 keer (28 keer in 2010). Als tweede drager volgt de brief (28 keer t.o.v. 25 keer in 2010), gevolgd door de e-mail (20 keer t.o.v. 22 keer in 2010). Het indienen van een klacht tijdens een bezoek aan de VLM gebeurde 4 keer, een lichte stijging, de fax werd slechts 1 keer gebruikt om een klacht in te dienen.

Opvallend is dat het grootste deel van de klachten, nl. 104 van de 116 (t.o.v. 57 van de 74 in 2010) 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. 4 klachten werden doorgestuurd door de Vlaamse ombudsdienst (t.o.v. 9 in 2010), 3 klachten werden doorgestuurd door het Kabinet, 1 klacht werd ingediend door het georganiseerd middenveld (2 in 2010).

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 worden ingedeeld onder de inhoudelijke categorie Platteland. Onder de categorie

---

<sup>3</sup> Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

Projectrealisatie worden de klachten gegroepeerd inzake ruilverkaveling, natuurinrichting, grondenbank, landinrichting en een restcategorie “overige klachten”.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 95) handelt over de taken van de Mestbank (73 t.o.v. 37 vorig jaar) gevolgd door de klachten m.b.t. het Platteland waaronder de klachten inzake beheersovereenkomsten (12 t.o.v. 11 vorig jaar) en de klachten inzake Projectrealisatie (7). 2 klachten vielen onder 2 inhoudelijke categorieën : 1 klacht valt zowel onder de inhoudelijke categorie Mestbank en Platteland (beheersovereenkomsten), de andere klacht valt onder de categorie Mestbank en Projectrealisatie (Grondenbank), deze klachten worden besproken onder het klachtenbeeld van de Mestbank. In de categorie “Algemene klachten” had 1 klacht betrekking op de Algemene Diensten, de drie andere klachten waren verder niet in te delen in een bepaalde categorie.

### 3.3. Klachtenbeeld Mestbank 2011

In totaal werden er 86 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank (waarvan 2 ook betrekking hadden op een andere afdeling). 11 van de 86 klachten waren onontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten werden er 33 als gegrond, 10 als deels gegrond en 32 als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Wat de onontvankelijke klachten betreft, is slechts één klacht wegens onbevoegdheid van de VLM vastgesteld. Daarnaast werden er 4 klachten onontvankelijk verklaard wegens kritiek op het beleid en de regelgeving. Hoewel deze klachten in principe onontvankelijk zijn, wordt waar mogelijk de betrokkenen uitgelegd waarom een bepaalde beleidskeuze genomen is. Klachten over de regelgeving worden ook steeds doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

Voor het overige werden er ook klachten als onontvankelijk geklasseerd omdat de klager anoniem was (1), omdat de klager geen belang had bij de klacht (2), omdat er een jurisdictioneel beroep aanhangig was (1) of omdat de klager nog niet alle administratieve beroepsprocedures heeft aangewend.

Van de 75 ontvankelijke klachten had de overgrote meerderheid (60 klachten) betrekking op de nitraatresidustaalnames uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. In vergelijking met de 7 klachten die hieromtrent vorig jaar werden geregistreerd is dit een enorme stijging. Een deel van deze stijging is volgens de klachtenbehandelaars van de Mestbank te verklaren doordat binnen het mestbeleid aan de nitraatresidustaalnames een groter belang wordt gehecht. Zo werden in 2011 voor het eerst maatregelen opgelegd op basis van een te hoog nitraatresidu. Ook is in het nieuwe mestactieprogramma (dat loopt vanaf 1 januari 2011 tot en met 31 december 2014) een belangrijke rol weggelegd voor nitraatresidumetingen. De impact van een te hoog nitraatresidu is hierdoor hoger. Landbouwers zijn zich hiervan bewust, hetgeen resulteert in een meer aandachtige en kritische houding ten aanzien van de staalnames. Wat zich vertaald ziet in een hoger aantal klachten.

De sterke stijging van het aantal klachten rond nitraatresidu kan hierdoor echter niet volledig verklaard worden. De nitraatresiducampagne in 2011 kende namelijk een moeilijk verloop. Via een aantal klachten werden er opmerkingen gemaakt over de correctheid van de uitgevoerde staalname. Naar aanleiding van deze klachten heeft de Mestbank extra onaangekondigde controles van de staalnemers uitgevoerd. Hierbij werden een aantal tekortkomingen vastgesteld waardoor de kwaliteit van de staalnames die door een bepaalde groep van staalnemers waren uitgevoerd, onvoldoende kon gegarandeerd worden. Als gevolg hiervan werd beslist om de betrokken staalnemers te schorsen en de door hen uitgevoerde staalnames (ruim 1100 percelen) opnieuw te laten uitvoeren. Het heruitvoeren van al deze staalnames heeft echter voor de nodige planningsproblemen gezorgd waardoor de communicatie naar de landbouwers toe niet steeds correct verliep.

Van de 60 ontvankelijke klachten rond nitraatresidu, waren er 34 gegrond of deels gegrond. De meeste klachten betreffende nitraatresidustaalname gaan over de communicatie met het laboratorium aangaande de datum of het tijdstip waarop de staalname zou gebeuren. De klachten hieromtrent zijn in veel gevallen gegrond wegens schending van de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” (bij 30 van de 34 gegronde nitraatresiduklachten werd ondermeer deze ombudsnorm weerhouden). Het Mestdecreet stelt echter expliciet dat problemen rond de verwittiging van de datum van staalname, de geldigheid van het genomen staal niet aantasten. Het is immers onmogelijk om tegen een redelijke kostprijs vanuit de overheid een sluitend systeem uit te bouwen om na te gaan of een verwittigingsbrief effectief is ontvangen, of een telefoongesprek effectief heeft plaatsgevonden.

Bovendien is het voor een correcte staal ook niet vereist dat de landbouwer bij de staalname aanwezig is. Wanneer het staal genomen is binnen de wettelijk vastgelegde staalnameperiode, op het juiste perceel en op de juiste manier, dan is het staal correct genomen, ongeacht of de betrokken landbouwer aanwezig was bij de staalname. De gegronde klachten rond communicatieproblemen over het tijdstip van staalname zijn dan ook veelal onopgelost.

De ongegronde klachten rond nitraatresidu zijn meer divers van aard. Een aantal van deze klachten heeft betrekking op de wijze waarop het staal genomen is of op de hoogte van het gemeten nitraatresidu. Ook zijn er een aantal klachten rond communicatieproblemen over het tijdstip van staalname als ongegrond gekwalificeerd, als bleek dat het laboratorium wel voldoende inspanningen had gedaan om de betrokken landbouwer te verwittigen.

In 2011 werden er ook 15 klachten aangaande de werking van de Mestbank ontvangen, die geen betrekking hadden op de nitraatresidustaalname. Deze overige ontvankelijke klachten waren zeer divers en moeilijk in grote categorieën in te delen. Zo bijvoorbeeld waren er twee klachten die als gegrond werden beschouwd, wegens schending van de ombudsnorm “redelijke behandeltermijn”. In het ene geval had de landbouwer een bezwaar ingediend tegen een te hoog nitraatresidu. Hoewel er geen formele bezwaarprocedure hiervoor voorzien was in het Mestdecreet heeft de betrokkene toch recht op een antwoord binnen een redelijke termijn. In een ander dossier sleepte een overdracht van nutriëntenemissierechten omwille van verschillende redenen, lang aan. In beide gevallen diende de klachtendienst vast te stellen dat om een correcte bejegening van de burger te bereiken, de betrokken dossiers binnen een kortere termijn hadden afgehandeld moeten worden.

Het zwaartepunt van de klachtenbehandeling in 2011, voor de klachten met betrekking tot de Mestbank, lag duidelijk bij de nitraatresidustaalnames. Zoals al hoger vermeld, werd tijdens de staalnamecampagne beslist om extra controles uit te voeren naar aanleiding van een aantal ontvangen klachten, hetgeen ondermeer leidde tot de schorsing van 2 staalnemers en het herbemonsteren van ongeveer 1100 percelen. De klachtenbehandelaars van de Mestbank hebben tijdens de campagne aan de medewerkers van de Mestbank gevraagd om klachten in verband met de staalname zo snel als mogelijk te registreren in het klachtensysteem zodat bij gegronde klachten er voor het einde van de periode van staalname nog een nieuwe staalname kon gebeuren indien dit nodig zou zijn. Ook werden naar aanleiding van de klachten rond nitraatresidu twee voorstellen tot verbetering aan de Mestbank overgemaakt, die meegenomen zullen worden bij de uitvoering van de nitraatresiducampagne de volgende jaren. Voor het afhandelen van klachten rond nitraatresidu wordt ook vaak een reactie gevraagd van het betrokken laboratorium. De klachtenbehandelaars hebben in de mate van het mogelijke het afhandelen van hun klachten uitgesteld, tot op het moment dat de reactie van het betrokken laboratorium bekend was. Dit heeft er in een aantal gevallen toe geleid dat de voorziene antwoordtermijn van 45 dagen werd overschreden.

#### 3.4. Klachtenbeeld Projectrealisatie 2011

In totaal werden 10 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan 3 klachten onontvankelijk en 7 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren 5 klachten ongegrond en waren 2 klachten gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft werden de gegronde klachten opgelost.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot “*Projectrealisatie - ruilverkaveling*” werden 6 klachten ingediend. 3 klachten waren onontvankelijk, de andere 3 werden ontvankelijk maar ongegrond verklaard.

In de categorie “*Projectrealisatie - grondzaken*” werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de categorie “*Projectrealisatie - landinrichting*” werd 1 klacht ingediend. Deze klacht was ontvankelijk en gegrond.

Tenslotte werden in het kader van “*Projectrealisatie - natuurinrichting*” 2 klachten ingediend. 1 klacht was ontvankelijk en ongegrond. De andere klacht was ontvankelijk en gegrond.

De gegronde klacht inzake *landinrichting* betrof een klacht waarbij de tuinafsluiting van de betrokkene zou beschadigd zijn door werken die werden uitgevoerd door de VLM. Betrokkene zou meermaals aan de VLM gevraagd hebben om de afspanningen te herstellen. Deze klacht werd opgelost. De schade werd hersteld. De volgende ombudsnorm werd geschonden: “goede uitvoeringspraktijk”. De schending ligt in het feit dat de schade niet binnen een redelijke termijn werd hersteld.

De gegronde klacht inzake *natuurinrichting* betrof een incident waarbij onbekenden het slot van een recent ingerichte vleermuizenschuilplaats in de bunker hadden verwijderd. Het slot werd onmiddellijk hersteld.

### 3.5. Klachtenbeeld Platteland - Beheersovereenkomsten 2011

In totaal werden 12 klachten genoteerd over het thema Platteland. Alle klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheersovereenkomsten.

Deze 12 klachten waren allen ontvankelijk. 2 klachten waren gegrond. 2 ongegronde klachten werden vervolgens behandeld door de Vlaamse ombudsdienst. In deze 2 dossiers aanvaardde de Vlaamse ombudsdienst dat geen oplossing aan de verzoekers kon gegeven worden.

Bij een gegronde klacht liet verzoeker zijn aanvraag voor een beheersovereenkomst water invullen door de VLM. De VLM sloot vervolgens een beheersovereenkomst water voor 9,5 ha. Vervolgens stelde verzoeker vast dat op 2 percelen niet langer de beheersovereenkomst toegepast kan worden omdat deze percelen gelegen zijn binnen een uitbreidingszone van een natuurreservaat. Doordat op 2 percelen de beheersovereenkomst niet meer toegepast kan worden, kan verzoeker niet op voldoende oppervlakte de overeenkomst toepassen. Hierdoor riskeert verzoeker een sanctie. Aangezien de aanvraag voor de beheersovereenkomst door de VLM werd ingevuld, is verzoeker van mening dat hij niet verantwoordelijk gesteld kan worden voor het feit dat de beheersovereenkomst op te weinig oppervlakte toegepast kan worden. De klacht is gegrond aangezien de VLM geen beheersovereenkomst water had mogen sluiten voor een oppervlakte van 9,5 ha. De VLM had bij het invullen van de aanvraag moeten vaststellen dat op sommige percelen geen beheersovereenkomst water toegepast kan worden.

De volgende ombudsnormen werden geschonden: “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid”, “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen”. De schending ligt in het feit dat ten eerste de VLM wist hoeveel oppervlakte in aanmerking kwam voor het sluiten van een beheersovereenkomst water. De VLM heeft van de gekende gegevens geen gebruik gemaakt en sloot een beheersovereenkomst voor een te hoge oppervlakte. Ten tweede liet de landbouwer zijn aanvraag voor de beheersovereenkomst water invullen door de VLM. De landbouwer mocht erop vertrouwen dat een beheersovereenkomst werd aangeboden voor de juiste oppervlakte. Deze klacht werd opgelost. De VLM heeft de vergissing rechtgezet en sloot een nieuwe beheersovereenkomst water voor een kleinere oppervlakte.

Bij de tweede gegronde klacht uitte betrokkene zijn ongenoegen over het feit dat de nitraatresiduwaarden die gelden bij een beheersovereenkomst water nog niet gekend zijn. Doordat de huidige nitraatresiduwaarde die geldt bij een beheersovereenkomst water in sommige gevallen niet langer lager is dan de nitraatresidurempelwaarde die geldt in uitvoering van het Mestdecreet, moet de nitraatresiduwaarde voor de beheersovereenkomst water in sommige gevallen worden verstrengd. De huidige Vlaamse regelgeving over de beheersovereenkomsten water moet daarom worden aangepast. De wijziging van de nitraatresiduwaarde voor de beheersovereenkomst water die Vlaanderen voorstelt, moet worden goedgekeurd door de Europese Commissie. Het voorstel van Vlaanderen werd op 31 augustus 2011 ingediend bij de Europese Commissie. Tot op heden heeft Vlaanderen nog geen goedkeuring ontvangen van de voorgestelde wijziging. Zolang deze goedkeuring ontbreekt, kan niet worden meegedeeld aan de landbouwers wat de definitieve nitraatresiduwaarde is die geldt bij een beheersovereenkomst water. De Europese Commissie kan immers het voorstel van Vlaanderen nog afkeuren. Deze klacht is gegrond en onopgelost. De VLM kan op dit moment nog niet medelen welke nitraatresiduwaarden gelden bij een beheersovereenkomst water. De volgende ombudsnorm werd geschonden : “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen”. De schending ligt in het feit dat de beheerders niet weten welke nitraatresiduwaarden gelden bij een beheersovereenkomst water. De geldende waarden moeten nog worden aangepast.

Naar aanleiding van een ongegronde klacht werd toch een voorstel van verbetering gedaan. Bij deze ongegronde klacht was betrokkene het niet eens met het feit dat er geen beheersovereenkomst water werd gesloten met startdatum 1 januari 2011. De VLM kan geen beheersovereenkomst met startdatum 1 januari 2011 sluiten omdat de betrokkene geen ondertekende beheersovereenkomst heeft overgemaakt aan de VLM. De betrokkene zegt dat hij de brief waarin wordt gevraagd om de ontwerpovereenkomsten ondertekend terug te bezorgen aan de VLM, niet heeft ontvangen. Er werden meerdere soortgelijke problemen gesignaleerd. In het najaar van 2010 bezorgde de VLM bij gewone brief de betrokkene twee exemplaren van de nieuwe beheersovereenkomst water. De VLM vroeg om de twee exemplaren binnen 14 dagen ondertekend terug te sturen naar de VLM. Aangezien de VLM geen ondertekende beheersovereenkomst van de betrokkene ontving, trachtte de VLM de betrokkene telefonisch te bereiken. Dit zonder

succes. De VLM kon geen beheersovereenkomst water sluiten omdat de VLM niet tijdig een beheersovereenkomst ontving die door betrokkene werd ondertekend. De Vlaamse regelgeving bepaalt dat de beheerder de ondertekende exemplaren van de beheersovereenkomst aan de VLM bezorgt voor de ingangsdatum van de beheersovereenkomst. Deze voorwaarde is voorgeschreven op straffe van verval. Het argument dat betrokkene de brief niet zou hebben ontvangen, biedt geen verantwoording om alsnog een beheersovereenkomst met startdatum 1 januari 2011 te sluiten. De regelgeving laat niet toe dat een beheersovereenkomst wordt gesloten na de startdatum van de overeenkomst. Bovendien blijkt uit het intern administratief systeem van de VLM over de opvolging van beheersovereenkomsten dat de brief in het najaar van 2010 werd afgedrukt en verstuurd. De VLM is daarom van mening dat de brief effectief aan betrokkene werd verstuurd. Wat er vervolgens met de brief gebeurde, kan de VLM niet nagaan.

Ondanks het feit dat de klacht ongegrond is, werd aan de afdeling Platteland gevraagd om een aangetekende herinneringsbrief te versturen als de betrokkene niet tijdig reageert. Dit om soortgelijke problemen in de toekomst te vermijden. De afdeling Platteland deelde reeds mee dat de werkwijze als volgt werd aangepast : als de landbouwer de ondertekende beheersovereenkomsten niet bezorgt aan de VLM binnen de vermelde termijn, dan zal de VLM de landbouwer telefonisch contacteren. Is de landbouwer telefonisch niet bereikbaar dan zal de VLM een aangetekende herinneringsbrief versturen. Deze werkwijze werd opgenomen in de instructies.

### 3.6. Algemene klachten 2011

#### 3.6.1. Categorie Andere

Voor het overige waren er nog 3 klachten die niet vallen onder hoger vermelde inhoudelijke thema's. Deze klachten werden als onontvankelijk geregistreerd. 1 klacht was anoniem, voor de andere 2 klachten was de VLM onbevoegd. De VLM gaf verzoeker de juiste contactgegevens van de bevoegde overheidsdienst.

#### 3.6.2. Categorie Algemene Diensten

1 klacht had betrekking op het tijdelijk niet werken van de projectendatabank op de portaalsite. De klacht was gegrond en de toegang werd hersteld.

### VEA

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. De voor het eerst in het jaar 2010 vastgestelde daling in het aantal klachten zette echter zich ook in 2011 door (23 in 2011 t.o.v. 40 in 2010 en 58 in 2009). Deze daling wordt niet alleen veroorzaakt door een vermindering in het aantal (eerstelijns) klachten dat door de Vlaamse ombudsdienst werd doorgestuurd naar de klachtendienst van het agentschap (13 t.o.v. 21 in 2010 en 38 in 2009), maar het aantal klachten dat rechtstreeks door de burger werd ingediend daalt ook voor het eerst.

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. Anderzijds daalde ook het aantal klachten betreffende de uitbetaling van de Vlaamse dakisolatiepremie door een snellere verwerking en uitbetaling van deze premies.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

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

### Departement LNE

Gelet op het beperkt aantal (gegronde) klachten is er niet direct een noodzaak voor concrete verbetervoorstellen.

## OVAM

Gelet op het beperkt aantal (gegronde) klachten is er niet direct een noodzaak voor concrete verbetervoorstellen. Voor de betrokken gegronde klacht werd intussen actie ondernomen. Gelet op het stijgend aantal onontvankelijke klachten, is het wel aangewezen om een duidelijke informatieverstrekking te blijven garanderen ten aanzien van burgers zodat zij nog meer duidelijkheid krijgen waar ze terecht kunnen met hun betrokken vraag.

## VMM

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: [www.heffingen.be](http://www.heffingen.be)).

Als reactie op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst van 2010 i.v.m. de eigen waterwinners kan het volgende worden medegedeeld:

De ombudsdienst meldt in zijn jaarverslag 2010 dat de eigen waterwinners stellen dat zij, indien ze zouden weten wat zij nu weten, geen melding van hun waterwinning zouden hebben gemaakt. De VMM wenst op te merken dat het gros van de (zuivere) eigen waterwinners inderdaad geen melding van de eigen waterwinning heeft gedaan, maar via vergelijking van de drinkwaterbestanden met het Rijksregister, door de VMM werd opgespoord in 1997.

Het identificeren van gemengde gebruikers is echter veel moeilijker en is eigenlijk enkel mogelijk via een controle van het private domein. De ambtenaren van de dienst Heffingen van de VMM hebben echter geen toegang tot het private domein.

De forfaitaire hoeveelheid water die aangerekend wordt aan zuivere eigen waterwinners bedraagt 30 m<sup>3</sup>, aan gemengde waterwinners 10 m<sup>3</sup> per jaar. De aanrekening gebeurt vermoedelijk voor een lagere hoeveelheid dan het effectief verbruikte water<sup>4</sup>. Het eventuele ongebreidelde gebruik van grondwater door de eigenwaterwinners is een risico (er wordt immers toch maar 30 m<sup>3</sup> aangerekend per gezin), doch het verplicht maken van een debietmeter op elke eigen waterwinning leek in het verleden niet opportuun.

Het is duidelijk dat veel eigen waterwinners niet enkel grondwater maar ook regenwater gebruiken en enkel voor het gebruik van grondwater een melding moet gebeuren aan de VMM. Dit neemt niet weg dat al het verontreinigd afvalwater moet gezuiverd worden, ook het andere water dat gebruikt en geloosd wordt.

Een mogelijkheid is dat de kleinverbruikers-eigenwaterwinners als grootverbruikers worden behandeld. Dit betekent dat zij:

Jaarlijks een aangifte moeten indienen voor 15 maart met opgave van het waterverbruik

Op dezelfde wijze behandeld zullen worden als de grootverbruikers: alle waterverbruik moet gemeten en gemeld worden dus ook (verontreinigd) hemelwater.

Debietmeters moeten geplaatst worden op alle wateropnamepunten om een correcte heffing te kunnen berekenen. Naast de administratieve last die dit zich met zich meebrengt voor zowel de gebruiker als voor de administratie (mogelijk meer dan 50.000 bijkomende dossiers – momenteel worden 35.000 GV-dossiers behandeld) zal de uiteindelijke rekening waarschijnlijk weinig afwijken van wat de eigenwaterwinners nu betalen.

Zoals de ombudsdienst aanhaalt schuilt de ongelijkheid in het niet melden van de eigen waterwinning door de gemengde watergebruikers. De VMM heeft reeds meermaals aangegeven dat meer inspanningen zouden moeten geleverd worden om de gemengde verbruikers op te sporen (dit vereist echter toegang tot het privé domein en inzet van personeel) en dat het "vrijstellen" van hemelwaterverbruik door gezinnen de financiering van de afvalwater-sanering op termijn kan hypothekeren.

De aangifteformulieren worden meestal verstuurd in januari van het heffingsjaar en moeten ingevuld worden teruggestuurd ten laatste op 15 maart van datzelfde jaar. De heffingsplichtige heeft zodoende ongeveer 2 maand om het aangifteformulier in te vullen en terug te sturen.

Bij twijfel kan hij of zij steeds de diensten van de VMM raadplegen, de adressen en telefoonnummers zijn aangegeven op de eerste pagina van het aangifteformulier. Er wordt tevens een uitgebreide toelichtingsnota bij het aangifteformulier gevoegd, die de heffingsplichtige puntsgewijs door de aangifte loodst. Ten slotte is er de website van de heffingen ([www.heffingen.be](http://www.heffingen.be)), eveneens vermeld op de eerste pagina van het aangifteformulier die verwijst naar de aangiftewizard. Deze toepassing loodst de heffingsplichtige, met een minimum aan in te vullen gegevens, door het gepersonaliseerde aangifteformulier.

## ANB

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 uitvoeren van extra onderhoudswerken.
- Het plaatsen van infoborden.
- Lokale maatregelen voor het voorkomen of regelmatig verwijderen van zwerfvuil.
- Het opheffen van een onterechte schorsing van erkenning als bosexploitant.
- Het doorverwijzen naar de cel Natuurinspectie wanneer het klachten betrof van derden ten opzichte van derden.

In verschillende gevallen waarbij de klacht onontvankelijk of ongegrond was heeft het ANB toch initiatief ondernomen om door te verwijzen naar de juiste instanties of zelf gedetailleerde informatie te verschaffen.

### Aquafin

In het kader van de globale Minder Hinder visie van Aquafin worden ieder kwartaal zowel voor de accurate, tijdige en volledige informatieverbreiding (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.

In dit kader werd inzake klachten vanaf 2011 de doelstelling omtrent de termijn van de klachtenbehandeling 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, werd opgetrokken tot 92,5%.

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, business unit overleg,..) teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers.

Zo werden onder andere volgende punten (niet limitatief en al dan niet vernieuwd) hierbij naar voor gebracht :

\* algemene aandacht voor de meest voorkomende klachten van het kwartaal (cfr klachtenbeeld).

\* openbaar domein (voetpaden, grasbermen, ...) wordt normaal hersteld volgens het "herstel in oorspronkelijke staat- principe". Vooral de grasbermen in het verlengde van de voortuinen van de woningen (die dikwijls door de aangelanden zelf worden onderhouden) vragen hierbij specifieke aandacht en dienen quasi tuinkwaliteit te hebben.

De gemeente zal echter, als eigenaar van het openbaar domein, steeds finaal beslissen over de aanvaarding van de herstelde toestand.

\* 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. Dergelijke motivering vindt zeker zijn plaats in het streven naar respect voor mens en omgeving en de open communicatie met de burger.

\* maximale toegankelijkheid van straten en woningen is belangrijk voor de aangelanden. Het gebruik van de juiste, tijdelijke steenslag is hierbij doorslaggevend. Aan de hand van een proefopstelling bij een project in uitvoering werd duidelijk aangetoond dat de juiste steenslag (= juiste steenfractie) het verschil kan maken en de degelijke toegankelijkheid merkbaar positief kan beïnvloeden.

\* om lekkende kelders na opbraak van bestaande riolering en vervanging door nieuwe leiding te voorkomen zou kunnen worden overwogen om voorafgaand aan de uitvoering van de werken (in de ontwerpfasen) na te gaan (o.a. via camera-inspectie) of de op te breken riolering een al dan niet drainerend effect heeft. Indien de oude leiding drainerend werkt kunnen maatregelen worden voorzien bij uitvoering om het drainerend effect op de omgeving te behouden.

\* gelet op de externe links met de website (o.a. Gemeenten, VIM (Vlaams Instituut voor Mobiliteit),...) dient de informatie op de site steeds actueel, tijdig en correct te zijn (opletten bij wissels van projectmanager, tijdigheid van vaste projectgegevens vóór de start van de werken,..).

\* dikwijls zijn landmeters van studiebureaus de eerste signalen in de straat / omgeving van een op til zijnd project. Als zij worden aangesproken door aangelanden over hun activiteiten (wat doet u ?, waarom meet je op ?,.....) dienen zij zich concreet kenbaar te maken en zeker te beschikken over een projectidentificatie (vb. projectnummer) en de naam van de verantwoordelijke projectmanager bij

Aquafin zodat de aangelande, indien hij dit nodig acht, bijkomende informatie bij Aquafin kan inwinnen,

\* veel klachten over geluidshinder vinden hun oorzaak bij losgereden deksels van inspectieputten. Dit wordt mede in de hand gewerkt door de dikwijls ongelukkige ligging van deze deksels, namelijk in de wielsporen van de wagens. De studiebureaus zouden hiermee rekening kunnen houden bij het projectontwerp door de deksels maximaal buiten de wielsporen in te planten.

Verder werd in 2011,

\* werk gemaakt van aangepaste en verfijnde besteksmodaliteiten inzake :

°bepalingen voor de ophaling van het huisvuil

°korte termijncommunicatie op de werf door de aannemer

°herstel van wegenis na sonderingen naar nutsleidingen

°opbreken van verhardingen (vb. betonbanen) om trillingen en mogelijke schade hierdoor te vermijden.

\* voortgang gemaakt in de gesprekken tussen Aquafin en de Boerenbond in het kader van de updating van het protocol tussen beide partijen met het oog op betere en aangepaste voorwaarden voor de landbouwers bij inneming / gebruik van landbouwgronden.

\* overgegaan tot de opmaak van een klachtenmatrix waarbij de ontvangen klachten worden getoetst aan het risicomodel van het bedrijf en dit in functie van de frequentie en de ernstgraad van de klachten.

\* beslist tot de oprichting van een contactcenter om de dienstverlening naar aangelanden toe te maximaliseren (één aanspreekpunt, snelle reactie op - en opvolging van vragen en meldingen,.....).

\* overeengekomen, om in het kader van het respect voor de omgeving, de aangelanden, de eigendom,... vanaf het optimalisatieprogramma 2012 reeds van bij de haalbaarheidsstudie van een project aandacht te besteden aan de hinder voor de aangelanden bij de uitvoerings- en trajectkeuze (aandacht voor soort bewoning (landelijk, stedelijk, ..), aanwezigheid van handelszaken en bedrijven, aanwezigheid van openbare instellingen (scholen, ziekenhuizen, sportcentra,..), impact op de verkeerssituaties en parkeermogelijkheden, ...).

\* aandacht gevraagd om de informatie die tijdens de infoavonden aan de aangelanden wordt verstrekt correct en realistisch voor te stellen. Beloftes en timingen inzake periodes van ontoegankelijkheid van straten, opritten, aanvangsuren van de werf, ... dienen ruim genoeg te worden gecommuniceerd.

-opleiding voorzien voor een ruime groep medewerkers in het kader van communicatie met omwonenden en dit inzake communicatiealtherheid en spreektechnieken.

\* .....

In oktober 2011 werd voor de vijfde 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 werd voor de tweede keer de award uitgereikt voor het meest kwalitatieve studiebureau waarbij, onder andere, het rekening houden met "minder hinder" maatregelen van bij de ontwerpfase van een project één van de beoordelingscriteria vormde.

In 2012 zal

\* worden gestreefd naar het finaliseren van het geactualiseerde protocol tussen Aquafin en de Boerenbond.

\* overgegaan worden tot het maandelijks of 3-maandelijks aftoetsen van de ontvangen klachten tot de risico's die deze eventueel inhouden voor het bedrijf en dit aan de hand van de eerder uitgewerkte klachtenmatrix.

\* het opgerichte contactcenter verder worden uitgebouwd en operationeel worden gemaakt om de dienstverlening naar de burger toe ten volle het label "Aquafin, een aangename beleving" mee te geven.

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.

### VREG

De website van de VREG werd begin 2011 volledig vernieuwd. Er is een specifiek deel op maat gemaakt van de zonnepaneleneigenaars met alle mogelijke informatie (hoe ze hun dossier moeten aanmelden, wie de certificaten betaalt, hoe meterstanden moeten ingegeven worden), procedures, verwijzingen naar regelgeving en uitleg.  
<http://www.vreg.be/zonnepanelen>

De VREG heeft in het najaar ook zijn eerste nieuwsbrief Zonnepanelen naar zonnepaneleneigenaars en installateurs van zonnepanelen gestuurd. Deze bevat informatie op maat en wil de eigenaar beter informeren.

Daarnaast waren er opnieuw heel wat ICT-gerelateerde aanpassingen:

- Het online-aanvraagformulier voor kleine PV-installaties werd verder verbeterd, zodat nog meer aanvragen automatisch konden worden goedgekeurd.
- Om maandelijks te kunnen berekenen hoeveel groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten aan een productie-installatie moeten worden toegekend, heeft de VREG een heel aantal gegevens nodig van de netbeheerder van het net waarop de installatie is aangesloten (o.a. hoeveel heeft de betrokken installatie geproduceerd, op het net geïnjecteerd, afgenomen (hulpverbruik),...) De netbeheerders kunnen vanaf begin 2011, voor wat de PV-installaties betreft, deze rapporteringen verrichten via een csv-file die vervolgens automatisch wordt ingeladen in de databank. Vervolgens wordt het aantal toe te kennen certificaten berekend uit deze gegevens. Na de nodige controles worden deze certificaten dan ook automatisch aangemaakt.
- Aan de eigenaars van kleine PV-installaties werd op de website een webformulier ter beschikking gesteld om in contact te kunnen treden met de dossierbehandelaars van de cel standaarddossiers, met name om wijzigingen of problemen te melden. Door via het webformulier de juiste gegevens op te vragen wordt steeds alle benodigde informatie aan de VREG bezorgd, zodat de afhandeling van deze berichten sneller en efficiënter verloopt.
- De structuur van de databank werd aangepast om deze performanter en klantvriendelijker te maken. De beveiliging en de robuustheid van de certificatedatabank werd eveneens versterkt.

### VLM

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator gaf een infosessie op 29 maart 2011 over het klachtenmanagement bij de VLM. Er werd een toelichting gegeven over het klachtendecreet & de klachtenprocedure VLM en een toelichting over het registratiesysteem van klachten bij de VLM. De doelgroep bestond in eerste instantie uit de nieuwe gebruikers van het klachtenbeheersysteem die niet of weinig vertrouwd zijn met het registreren van klachten en de klachtenprocedure binnen de VLM. De infosessie stond ook open voor de overige gebruikers die een opfrissing wensten over het klachtendecreet en het registratiesysteem.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling :

- de klachtencoördinator nam deel aan de werkvergadering met de Vlaamse ombudsman op 2 maart 2011 in het Vlaams Parlement over het beleidsplan van de Vlaamse ombudsman en een evaluatie van 10 jaar klachtendecreet;
- de klachtencoördinator nam deel aan een vergadering van het netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 1 juni 2011 met als thema "10 jaar klachtendecreet. Klachten & kwaliteit". Er werd stil gestaan bij de werking van het klachtenmanagement binnen de Vlaamse overheid en de eigen organisatie. De centrale invalshoek was de vraag hoe een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling bijdraagt tot een kwaliteitsvolle Vlaamse overheid. De klachtencoördinator van de VLM gaf een toelichting over het klachtenmanagement bij de VLM;

- op 29 juni 2011 was het klachtenteam present op de voorstelling van het Jaarverslag 2010 en de Jaarbrochure 2010 van de Vlaamse ombudsman in het Vlaams Parlement;
- de klachtencoördinator nam deel aan een vergadering van het netwerk klachtenmanagement op 24 oktober 2011 met als thema “Klachtenbehandeling per beleidsdomein. Kan dat? Hoe?”. Het klachtendecreet vraagt voortaan één klachtenrapport per beleidsdomein. Daarom heeft de Vlaamse ombudsdienst een centraal aanspreekpunt per beleidsdomein voorgesteld. Klachtenbehandeling per beleidsdomein is een hele uitdaging. Creëert dit de mogelijkheid om per beleidsdomein tot een gedeelde visie rond klachtenmanagement te komen? Het beleidsdomein Onderwijs en Vorming werkt reeds geruime tijd met een centrale klachtencoördinator. Deze klachtencoördinator gaf hierover toelichting.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

#### Aquafin

“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 (Infrastructuur, Operaties, Commercie, Proces Innovatie & Informatiesystemen).

In bijlage vindt u :

- a) het beknopt organogram van Aquafin (.pdf document)
- b) het stroomschema van de klachtenbehandeling door de Ombudsman (.pdf document)

#### VLM

Naar aanleiding van de infosessie klachtenmanagement bij de VLM in maart 2011 werd een handleiding uitgewerkt over de registratie van klachten bij de VLM. Ook werd de procedure inzake klachtenmanagement bij de VLM geactualiseerd en op het intranet ter beschikking van de personeelsleden gezet.

#### **Suggesties?**

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

Geen specifiek suggesties.



# JAARVERSLAG 2011

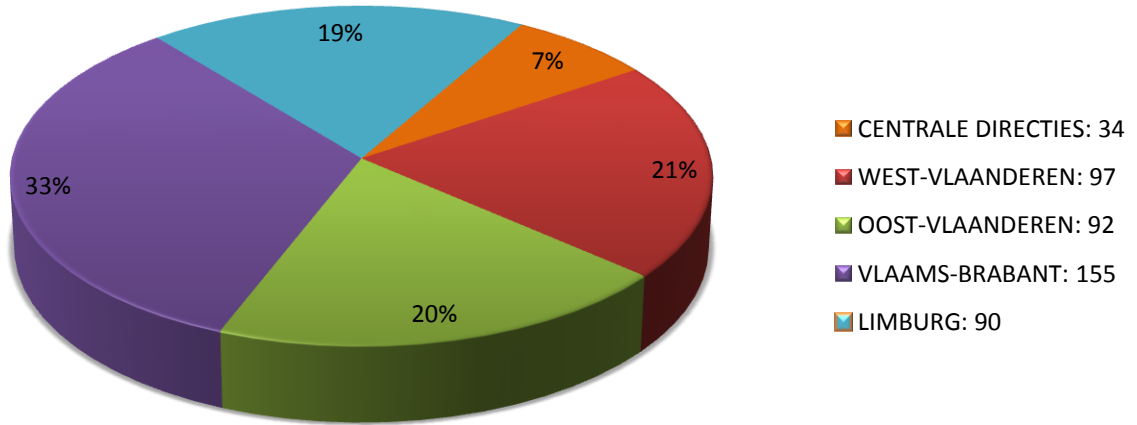
## KLACHTENMANAGEMENT

### VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

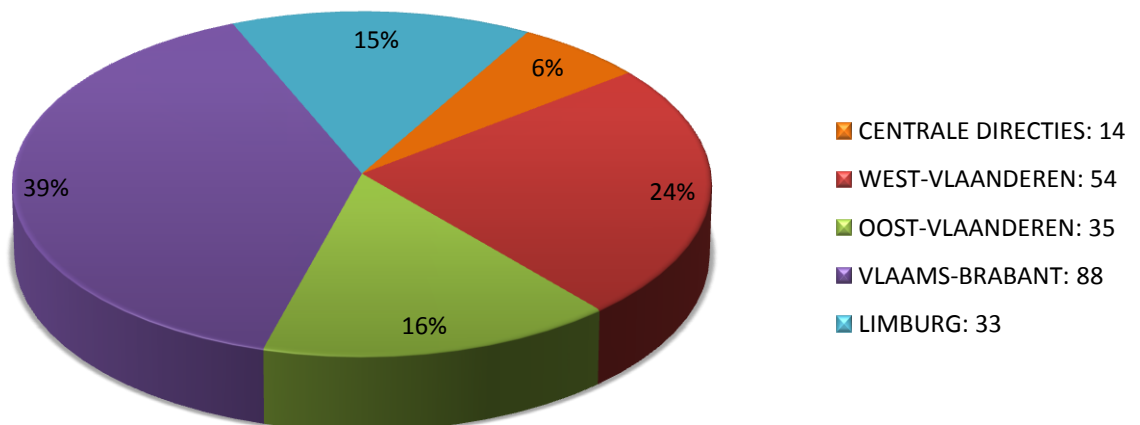
<b>1. Kwantitatieve gegevens</b>		Aantallen
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	442
Totaal aantal klachten	Totaal	493
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	468
	Onontvankelijk	25
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	3
	schadedossier	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	5
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	2
	Anoniem	2
	Beleid en regelgeving	
	Geen VMW	12
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	54
	E-Mail	129
	Telefoon	57
	webformulier	202

Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	372
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	50
	Via georganiseerd middenveld, CBPL, ...	4
	Andere kanalen (plaatselijke diensten VMW)	15
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	7 dagen
	0-10 dagen	363
	> 10 dagen	79
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	32 dagen
	0-45 dagen	364
	Meer dan 45 dagen	78
	Nog geen definitieve beslissing	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	224
	Deels gegrond	
	Ongegrond	244
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	221
	Deels opgelost	
	Onopgelost	3

## ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER DIRECTIE



## GEGRONDE KLACHTEN PER DIRECTIE





## **BESPREKING KLACHTENBEELD 2011**

De VMW-klachtendienst heeft de 468 ontvankelijke klachten ingedeeld in de volgende categorieën en subcategorieën:

	gegrond	ongegrond
• Klantenzaken:		
○ Afsluiting wegens wanbetaling	3	9
○ Aanrekening afvoerbijdrage	0	3
○ Berekening gratis verbruik	5	11
○ Laattijdige terugbetaling	4	1
○ Onjuiste facturatie	35	36
○ Onterechte aanmaning	12	17
○ Onverwerkte verhuismelding	8	21
○ Principe van de tussentijdse facturatie	3	2
○ Facturatie aan eigen waterwinners	10	17
○ Verhoogd verbruik	9	47
○ Andere	0	2
• Communicatie:		
○ Slechte werking indexweb	1	0
○ Onvoldoende of verkeerde info op website	0	0
○ Laattijdig beantwoorden van correspondentie	5	1
○ Afspraak niet nageleefd	4	1
○ Leveringsonderbreking zonder verwittiging	10	19
○ Onjuiste of onvoldoende info	28	8
○ Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	8	3
○ Slechte telefonische bereikbaarheid	6	1
○ Onvriendelijke medewerkers	16	2
○ Andere	0	1
• Technische zaken:		
○ Laattijdige wateraansluiting	10	4
○ Laattijdige rioolaansluiting	2	0
○ Slecht uitgevoerd werk	14	4
○ Laattijdig stoepherstel	5	1
○ Slecht stoepherstel	10	0
○ Te hoge druk	0	0
○ Te lage druk	8	2
○ Geen alternatieve waterlevering voorzien	0	1
○ Te hoge kostprijs ( materialen/diensten)	1	15
○ Andere	3	3

- Waterkwaliteit:
  - Roest 0 3
  - Kalk 1 5
  - Andere 3 2
  
- Andere 0 2

## KLANTENZAKEN

### Afsluiting wegens wanbetaling

Bij de behandeling van klachten i.v.m. onderbreking van de waterlevering wegens wanbetaling, onderzoekt de centrale klachtendienst of de procedure zoals voorzien in het decreet tot regeling van het recht op minimumlevering van water, correct werd gevolgd.

In negen dossiers was dat het geval en werd de klacht derhalve als ongegrond gekwalificeerd.

Drie dossiers werden door de klachtendienst beoordeeld als zijnde niet naar behoren opgevolgd. In één dossier was er sprake van afsluiting – weliswaar na LAC-procedure - op een adres waar de bedoelde persoon reeds verhuisd was. De vertrekkende noch de opvolgende klant op dit adres had de nodige administratieve formaliteiten vervuld maar de VMW had wel weet van het feit dat de beoogde persoon reeds vertrokken was en kon dus niet tot afsluiting overgaan op dit adres.

Een ander dossier had betrekking op onbetaalde facturatie op naam van een rechtspersoon. In dergelijk geval dient de LAC-procedure niet te worden gevolgd. Het betrof echter facturen op naam van een syndicus en de acht bewoners/eigenaars van het betrokken appartementsgebouw werden niet verwittigd van de nakende afsluiting waardoor zij geen kans hadden gekregen om de zaak met hun syndicus te regelen.

In de derde zaak was er geen sprake van wanbetaling. Het ging hier om de vraag van een eigenaar/gefactureerde om de watermeter weg te nemen in het door hem verhuurde pand. De VMW gaf gevolg aan deze vraag alhoewel de bedoelde woning bewoond was.

In de drie voormelde dossiers werd de waterlevering zo vlug als mogelijk hernomen.

### Aanrekening afvoerbijdrage

Alhoewel de aanrekening van de afvoer- en zuiveringsbijdragen reeds geruime tijd in de integrale waterfactuur zijn opgenomen, worden er nog steeds klachten ingediend door klanten die (voorlopig) niet kunnen aansluiten op de openbare riolering. Het aantal klachten vermindert wel jaar na jaar. De bedoelde klachten werden als ongegrond gekwalificeerd maar de betrokken klanten ontvingen de nodige informatie over de mogelijkheid om via IBA zelf het afvalwater te zuiveren en op die manier te worden vrijgesteld van de betaling van de bedoelde bijdragen.

### Berekening gratis verbruik

Voor de berekening van het volume gratis water (15 m<sup>3</sup> per jaar per gedomicilieerde op het leveringsadres) is de referentiedatum van 1 januari van belang. De gezinssamenstelling op die datum bepaalt het gratis verbruiksvolume. Elf klachten hierover werden als ongegrond gekwalificeerd.

In vijf gevallen oordeelde de klachtendienst dat het gratis verbruiksvolume diende te worden herberekend omdat er sprake was van een laattijdige verwerking van gegevens door de gemeentelijke administratie of omdat er foutieve gegevens werden ingebracht in het facturatiesysteem van VMW.

### Laattijdige terugbetaling

Het gaat hier om klachten van klanten die van oordeel waren dat zij veel te lang dienden te wachten op terugbetaling na ontvangst van een creditnota of na melding van betaling van een compensatie. Bij vier van de vijf klachten oordeelde de klachtendienst dat een redelijke terugbetalingstermijn inderdaad overschreden was. Er was hier immers sprake van meerdere maanden.

### Onjuiste facturatie

In deze klachtcategorie werden de meeste ontvankelijke klachten genoteerd. Het betreft hier een zeer ruime categorie met uiteenlopende vragen en opmerkingen van klanten die van oordeel zijn dat er iets mis is met de ontvangen factuur of met het overzicht van de onbetaalde facturen: persoonsgegevens niet correct, te hoge tarieven, te hoge raming van het verbruiksvolume, aanrekening van intresten en gerechtskosten, onjuiste meterstanden, onjuiste afrekening van standpijpverhuring, aanrekening bevroren watermeter, sociale vrijstelling, .....

In vijfendertig gevallen meende de klachtendienst dat er inderdaad sprake kon zijn van vergissingen, onjuiste verwerking van gegevens enz...

Het ging hier bijvoorbeeld om facturen voor aftakkingen en aansluitingen die niet in overeenstemming waren met de offerte, te hoge verbruiksramingen bij ongekende meterstanden, het niet correct toepassen de huurvoorwaarden bij standpijpen, het onterecht aanrekenen van bijkomende kosten, .....

### Onterechte aanmaning

In 2011 waren negenentwintig klanten van oordeel dat zij onterecht werden aangemaand tot betaling van één of meerdere facturen of zij meenden dat er door de VMW geen aanmaningskosten kunnen worden aangerekend. Deze klachten waren ongegrond maar de klachtendienst heeft in twaalf gevallen toch geadviseerd om de aanmaningskosten kwijt te schelden omdat de verzending van de aanmaning quasi tegelijkertijd met de ontvangst van de betaling gebeurde.

### Onverwerkte verhuismelding

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor het verbruik op een vorig adres, menen vaak dat de oorzaak hiervan bij de VMW te vinden is. M.a.w. zij menen dat de VMW een doorgegeven verhuizing niet correct heeft verwerkt in het facturatiesysteem. Het grootste deel van deze klachten is echter

ongegrond. Zeer vaak verhuizen klanten zonder daarbij de nodige formaliteiten te vervullen en de nodige gegevens door te geven aan de VMW waardoor er geen gepaste eindafrekening kan worden gemaakt. Wanneer dan ook de nieuwe klant niets van zich laat horen, blijft de vertrekkende klant terecht geregistreerd op het oude adres, met alle gevolgen van dien.

In een beperkt aantal gevallen was er echter wel sprake van een onvoldoende dossieropvolging door VMW of kon het dossier worden opgelost na een bemiddeling door de klachtendienst tussen de vertrekkende en de nieuwe klant. Deze dossiers kregen de kwalificatie “ongegrond”.

#### Facturatie eigen waterwinners

Klachten over de facturatie van de afvoerbijdrage aan de eigen waterwinners, betreffen meestal principiële bezwaren die als ongegrond dienen te worden gekwalificeerd.

De gegronde klachten betreffen de aanrekening van de vergoeding terwijl de betrokken klant geen eigen waterwinning blijkt te hebben.

#### Verhoogd verbruik

Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden zesenvijftig klanten een klacht in bij de VMW. Hiervan werden zevenenveertig klachten als ongegrond gekwalificeerd aangezien het verhoogd verbruik het gevolg was van niet-verborgen lekken die volgens de bepalingen van het algemeen waterverkoopreglement niet in aanmerking komen voor een herberekening van de verbruiksfactuur.

In een klein aantal dossiers heeft de VMW, om billijkheidsredenen en rekening houdend met zeer specifieke omstandigheden van het dossier, een minnelijke regeling met de klant uitgewerkt.

Wanneer er wel degelijk sprake was van een verborgen lek, werd de factuur herberekend conform de toepasselijke regelgeving.

In één geval ging het om een watermeter die niet binnen de wettelijk toegelaten foutgrenzen registreerde. Ook in dit geval werd de facturatie aangepast.

### COMMUNICATIE

#### Onderbreking van de watertoevoer zonder verwittiging

Geconfronteerd worden met een onaangekondigde onderbreking van de waterlevering is geen prettige ervaring. Klachten hierover komen dan ook jaarlijks opnieuw voor in het klachtenbeeld.

Bij geplande werken verwittigt de VMW haar klanten steeds op voorhand zodat de gepaste maatregelen (aanleg watervoorraad) kunnen genomen worden.

Wanneer zich onderwacht leidingbreuken en lekken voordoen, is dergelijke verwittiging uiteraard onmogelijk. In die gevallen zijn de klachten ongegrond.

In tien gevallen bleek dat de klant had kunnen verwittigd worden maar dat dit door een vergetelheid of een verkeerde inschatting van de situatie niet gebeurde. De klachten hierover werden als gegrond gekwalificeerd.

#### Onjuiste of onvoldoende info

In deze categorie werden alle klachten ondergebracht van klanten die van oordeel waren dat zij niet voldoende werden geïnformeerd (hetzij actief hetzij na vraagstelling), dat zij een voor hen onbegrijpelijke uitleg ontvingen, dat zij verkeerde inlichtingen kregen, ....

Correct communiceren met de klant is van cruciaal belang.

De klachtendienst diende vast te stellen dat er op dit vlak nog heel wat verbetering mogelijk is.

In 2012 zal daarom bijzondere aandacht worden geschonken aan initiatieven voor de verbetering van de klantencontacten.

### TECHNISCHE ZAKEN

#### Laattijdige water- of rioolaansluiting

De uitvoering van een nieuwe aftakking of aansluiting werd door zestien klanten ervaren als een te langdurig proces. In twaalf gevallen werd een redelijke termijn inderdaad overschreden, hetgeen een duidelijke stijging is tegenover 2010. De laattijdigheid is meestal het gevolg van een gebrekkige dossieropvolging, ontbrekende plannen en vergunningen, ....

Deze klachten zijn ook vaak verbonden met gegronde klachten over een gebrekkige communicatie.

#### Slecht uitgevoerd werk, laattijdig en slecht stoepherstel

In 2011 was er een significante stijging in deze klachtencategorieën. In het merendeel van deze dossiers betreft het werken die door aannemers zijn uitgevoerd in opdracht van VMW. Het is duidelijk dat in deze zaken een betere werfopvolging aangewezen is.

#### Te lage druk

De klachtendienst kwalificeerde in 2011 acht klachten over een te lage druk als gegrond.

Slechts in één geval was er geen oplossing op korte termijn mogelijk omdat de aanleg van bijkomende leidingen noodzakelijk is.

In de overige dossiers kon de klacht wel opgelost worden door de vernieuwing van de aftakking, indienststelling van bijkomende leidingen, lekdetectie en –herstel op de distributieleidingen, ...

#### Te hoge kostprijs (materialen/diensten)

Aangezien steeds meer klachten werden ingediend over de door VMW aangerekende prijzen, werd hiervoor een afzonderlijke klachtencategorie gecreëerd.

De klachten over de kostprijs voor de vervanging van een bevroren watermeter, herplaatsing van een terugslagklep of controlekraan of over de aanrekening van verplaatsingskosten voor een plaatsbezoek werden als ongegrond gekwalificeerd. De VMW hanteert een marktconforme prijszetting.

Deze klachten zijn echter ook vaak verbonden met gegronde klachten over een gebrekkige communicatie.

In één geval werden verplaatsingskosten effectief ten onrechte aangerekend. Deze factuur werd gecrediteerd.

### **ACTIEPUNTEN 2011 - 2012**

Op basis van het klachtenbeeld in 2010 werden onderstaande actiepunten aangekondigd voor het jaar 2011:

- informatiesessies aan de medewerkers van klanten-en facturatediensten m.b.t. de nieuwe regelgeving (vnl. waterverkoopreglement) om de klanten correct en volledig te kunnen informeren.
- redactie van het bijzonder waterverkoopreglement vanuit een klantgerichte invalshoek.

De informatiesessies werden effectief georganiseerd voor 125 medewerkers.

Bij de redactie van het bijzonder waterverkoopreglement (BWVR) werd getracht een evenwicht te vinden tussen de rechten en de plichten van zowel de VMW als van haar klanten. Er ging ook bijzondere aandacht naar de leesbaarheid van de tekst.

In 2012 zal bijzondere aandacht worden geschonken aan:

- de vorming van de medewerkers die klantencontacten onderhouden, zodat deze personen op een klantgerichte wijze leren communiceren. Deze opleiding is voorzien voor 730 medewerkers.

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Agentschap Inspectie RWO

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	108

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	92 klachten
	meer dan 45 dagen:	16 klachten
	gemiddelde:	26 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	44
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	4
	Meer dan een jaar voor indiening:	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	28
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	2
	Kennelijk ongegrond:	7
	Geen belang:	1
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	64
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	15
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	46

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	18
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	7
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
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:	61
	mail:	40
	telefoon:	7
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	83
	via kabinet:	5
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	5
	andere kanalen:	11

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Inhoud klachten (afd. Toezicht)	Totaal	Onontvankelijk	Gegronde		Oplossing			Ombudsnormen					
			Gegronde	Ongegronde	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	Niet correcte beslissing	Te lange behandeltermijn	Ontoereikende informatie	Onvoldoende bereikbaarheid	Onheuse behandeling	Andere
Administratieve werking en beheer	10	5	1	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Betwisting koopwoning	2	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Domiciliefraude	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garage	2	0	0	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Herstellingen	9	6	0	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Huisdieren	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Huurlasten	5	1	4	0	4	0	0	1	1	2	0	0	0
Huuropzeg	6	2	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Huurprijs	6	2	0	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Leefbaarheid	6	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Mutatie	5	3	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Plaatsbeschrijving	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Renovatie	3	1	0	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Schadeloosstelling	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Schrapping als kandidaat-huurder	3	0	0	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Toewijzing van huurwoningen	7	2	0	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vandalisme	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Veiligheid	3	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Vochtproblemen	1	0	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Wachttijd inhuurneming	2	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Woningaanvraag	19	10	2	7	2	0	0	1	0	0	0	1	0

Inhoud klachten (afd. Inspectie)	Totaal	Onontvankelijk	Gegrontheid			Oplossing			Ombudsnormen					
			Gegrondd	Ongegrondd	Deels gegrondd	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	Niet correcte beslissing	Te lange behandeltermijn	Ontoereikende informatie	Onvoldoende bereikbaarheid	Onheuse bevoegdheid	Andere
Bouwinspectie	9	2	1	3	3	3				3	1			
Wooninspectie	4		1	3		1				1				
Inspectie Onroerend Erfgoed	1		1			1				1				

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De afdeling Toezicht behandelt vooral klachten die betrekking hebben op de werking van de diverse sociale woonactoren. In 2011 ontvingen wij geen enkele klacht die betrekking had op de werking van de afdeling Toezicht zelf.

Het aantal klachten is in 2011 met zo'n 18% afgenomen in vergelijking met een jaar eerder. De reden hiervoor is niet meteen duidelijk. Mogelijks werd beter dan voorheen de geijkte procedure gevolgd voor klachten, namelijk in eerste instantie de klacht overmaken aan de lokale woonactor en als die in gebreke blijft aan de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast stellen we vast dat het aantal ingediende verhalen (dit is een vorm van administratief beroep, dat buiten het klachtendecreet valt) in 2011 sterk is gestegen, namelijk van 74 naar 197. Het kan dat een deel van het ongenoegen via die procedure een weg heeft gevonden.

Veel klachten werden onontvankelijk verklaard omdat manifest bleek dat de klager de klacht niet in eerste instantie aan de lokale woonactor had overgemaakt.

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 mogelijks fouten werden gemaakt door de woonactoren bij de toewijzingen.

Slechts 13% van de ingediende klachten bleek na onderzoek ontvankelijk en gegrond.

### 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Bij de sociale woonactoren zijn de interne klachtenprocedures opgevraagd. Deze worden de komende maanden gescreend op onverenigbaarheden met het klachtendecreet.

Gevolg gevend aan aanbeveling 14 van 13 januari 2011 van de Vlaamse Ombudsdienst, heeft het agentschap de termijn in de begeleidende brief bij het negatief declaratief attest aangepast tot drie maanden.

### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2011 heeft het agentschap een klachtenvoorziening opgesteld, waarbij een klachtencoördinator en verschillende klachtenbehandelaars werden aangeduid. Deze voorziening werd onder meer aan de Vlaamse Ombudsdienst en 1700 doorgestuurd. Waar voor de afdeling Toezicht de werkwijze/klachtenbehandelaar behouden bleef, wijzigde bij de afdeling Inspectie de klachtenbehandeling. Het aantal klachtenbehandelaars volgt nu de logica van de organisatie, in de zin dat binnen de afdeling Inspectie per cel een klachtenbehandelaar is aangeduid. Op die manier krijgt de klager een antwoord van een behandelaar die rechtstreeks toegang heeft tot het dossier en aldus met voldoende kennis van zaken kan oordelen over de klacht. Bovendien werd geopteerd om de leidinggevenden van de cel (m.n. afdelingshoofd en directeurs) als klachtenbehandelaar aan te duiden, opdat zij uit de klachtenbehandeling ook organisatorische conclusies zouden kunnen trekken voor de eigen cel. Om generieke suggesties te kunnen formuleren voor de verbetering van de werking van de afdeling, komt de klachtenbehandeling aan bod op de stafvergadering van de afdeling Inspectie. Klachtenmanagement wordt op die manier steeds meer onderdeel van het kwaliteitsbeleid van het agentschap.

De nieuwe werkwijze werd samen met de inhoud en draagwijdte van het klachtendecreet door de klachtencoördinator begin 2011 aan de nieuwe klachtenbehandelaars toegelicht. Na een jaar klachtenbehandeling volgens de nieuwe werkwijze kunnen voor de afdeling Inspectie reeds - zij het voorzichtige - positieve conclusies worden getrokken. Wat klachterkenning en -herkenning betreft is er een positieve kentering waarneembaar. Voor de afdeling Inspectie is het aantal geregistreerde klachten namelijk licht toegenomen. Daarbij dient opgemerkt dat in tegenstelling tot de voorgaande jaren, het gros van de geregistreerde klachten in 2011 door de afdeling zelf werd gedetecteerd. De eerste stappen naar een georganiseerde klachtencultuur zijn dus gezet. In 2012 zal worden ingezet op het levend houden en verder uitbouwen van deze cultuur.

**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: [agentschap Onroerend Erfgoed](#)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

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

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	7
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	7
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	2
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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	6
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	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.

Restauratiedossier : 2 x gegronde + opgelost (ontoereikende informatie + te lange behandeling)

Archeologisch onderzoek : 3 x gegronde + opgelost (onheuse bejegening, ander)

Onderhoudspremies : 1 x gegronde + opgelost (ander) / 1 x niet-gegronde (geen correcte beslissing)

Beschermingsdossiers : 1 x gegronde en opgelost (ander)

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Vooraf klachten die voorspruiten aan een nood aan verdere informatie. Oplossing steeds makkelijk gevonden. Meeste klachten zeer specifiek op 1 dossier gericht.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Centralisering van klachtenmanagement + distributie en antwoord door 1 persoon.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Centralisering klachtenmanagement + nieuwe klachtencoördinator (Anthony Suykens)

## Suggesties?

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

/

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: departement RWO

- Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	meer dan 45 dagen:	
	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	7
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	7
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	7
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

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

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	7
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	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.

4 klachten i.v.m. traagheid verstrekte informatie

2 klachten i.v.m. interpretatie regelgeving

1 klacht i.v.m. waar aan de juiste informatie te geraken.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Er bestond bij de klager een (meestal foutief) beeld dat de klacht niet werd behandeld, onvoldoende au sérieux werd genomen niet werd behandeld.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Centrale coördinatie van het klachtenbeheer te Brussel, infosessie met de verschillende klachtenbehandelaars, start met de uitbouw van een uniform online klachtenregistratiesysteem via sharepoint (waarmee concreet van start zal gegaan worden voor de registratie van klachten vanaf 1 januari 2012).

Er werd in 2011 ook geconstateerd dat er soms problemen ontstaan bij het doorsturen van grote bestanden via elektronische weg. Hieraan werd geprobeerd om op korte termijn tegemoet te komen door bv. bestanden in gecomprimeerde vorm (bv. zip-formaat) door te sturen.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.



**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

# Rapportering over het klachtenmanagement 2011

## RO Vlaanderen Antwerpen

### 1. Cijfergegevens

Totaal aantal klachten	4
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
0-45 dagen	4
> 45 dagen	0
Gemiddelde	(1)
Aantal onontvankelijke klachten	3
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Al eerder klacht ingediend	0
Anoniem	0
Beleid en regelgeving	0
Geen Vlaamse overheid	1
Geen belang	0
Interne personeelsaangelegenheden	0
Jurisdictioneel beroep aanhangig	0
Kennelijk ongegrond	0
Meer dan een jaar voor indiening	0
Nog niet alle beroepsprocedures ingediend	0
Niet meegegeeld	2
Aantal ontvankelijke klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Gegrond	0
Deels gegrond	0
Ongegrond	1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	
Opgelost	0
Deels opgelost	0
Onopgelost - niet meegegeeld	1
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	
Andere	0

Geen correcte beslissing	0
Onheuse bejegening	0
Ontoereikende informatieverstrekking	0
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Te lange behandeltermijn	0
Niet meegegeeld	1

#### Aantal klachten volgens de drager

Brief	1
E-mail	3
Fax	0
Klachtenboek	0
Mondeling	0
Telefoon	0

#### Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Andere wegen	0
Burger	2
Kabinet	0
Middenveld	0
Ombudsdienst	2

## 2. Inhoud van de klachten

### Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie

Oorzaak	Aantal
Andere	0
Bescherming (M&L)	0
Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen	0
Bouwovertreding	0
Fiscale rubriek (M&L)	0
Huursubsidie (HV)	0
Inkomensverliesverzekering	0
Interne organisatie - administratie of afdeling	0
Leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten	0
Leegstand en verwaarlozing woningen en gebouwen	0
Nieuwbouw en renovatie (HV)	0
Onderhoud (M&L)	0
Projectsubsidie (HV)	0
Restoratie (M&L)	0
Ruimtelijke Planning	0
Sociale woning (gekombineerde problematiek)	0
Tegemoetkoming leninglast	0
Verbetering en aanpassing (HV)	0
Vergunningenregister	0
Verkavelingsaanvraag	0
Oorzaak niet meegedeeld	1

### Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (gegrond en deels gegrond)

Oorzaak	Reden	Aantal
---------	-------	--------

### Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (opgelost of niet opgelost)

Oorzaak	Toestand	Aantal
---------	----------	--------

### Aantal (deels) gegronde klachten per inhoudelijke categorie (ombudsnormen)

Oorzaak	Norm	Aantal
---------	------	--------

### 3a. Bespreking van het klachtenbeeld van het afgelopen jaar

**Klacht1:** categorie: verkavelingsaanvraag

Omschrijving: klacht i.v.m. onheuse bejegening (vooral tijdens bespreking)

Na onderzoek: klacht ontvankelijk doch ongegrond bevonden

Bijkomend antwoord aan ombudsdienst bezorgd ingevolge afwijzing antwoord door klager

Na verdere bespreking door ombudsdienst met klager blijft deze bij zijn standpunt

**Klacht2:** categorie: andere

omschrijving: klacht i.v.m. trillingen veroorzaakt door spoorlijn

Na onderzoek: klacht niet ontvankelijk – geen Vlaamse overheid (andere dienst hiervoor bevoegd)

**Klacht3:** categorie: bouwaanvraag – stedenbouwkundige vergunning

omschrijving: klacht i.v.m. tegensprekende beoordeling door gemeentelijke en gewestelijke GSA over een bouwaanvraag

Na onderzoek: klacht ontvankelijk doch ongegrond bevonden

**Klacht4:** categorie: bouwaanvraag – stedenbouwkundige vergunning

omschrijving: klacht i.v.m. weg rond waterspaarbekken welke volgens klager ten onrechte is aangelegd

Na onderzoek: klacht ontvankelijk doch ongegrond bevonden

### 3b. Evaluatie van het klachtenbeeld in het afgelopen jaar

De dalende trend in het aantal klachten van de voorbije jaren blijft.

Onze dienst ontving slechts 4 klachten waarvan uiteindelijk 1 zelfs onontvankelijk was (wegens bestemd voor andere dienst).

Slechts 1 klacht ontvingen wij rechtstreeks van de burger, 1 klacht via de ombudsdienst, 1 klacht via het provinciebestuur en 1 klacht via de afdeling Juridische Dienstverlening.

De reden van het lage aantal heeft enerzijds te maken met pro-actief beleid dat gevoerd wordt nl. probleemdossiers worden vooraf tijdens het zgn. 3PO (= driepartijenoverleg d.w.z. onze dienst – de gemeente – de bouwheer + architect) besproken en met het verder ontvoogden van de gemeente waardoor onze rol zich eerder beperkt tot coachen en begeleiden van de gemeenten.



#### 4. Procedure van de klachtenbehandeling

Idem als vorige jaren.

## 5a. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling ?

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete realisaties)

18/01/2011	Verkavelingsaanvraag
23/02/2011	Andere
16/05/2011	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
01/12/2011	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen

Geen

## 5b. Welke concrete voorstellen tot verbetering zijn er gepland op basis van de behandelde klachten ?

(klacht ontvangen op - oorzaak - concrete voorstellen)

18/01/2011	Verkavelingsaanvraag
23/02/2011	Andere
16/05/2011	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
01/12/2011	Bouwaanvraag - Stedenbouwkundige Vergunningen
<b>Geen</b>	

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

ruimtelijke ordening Limburg

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	30
	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Klacht over het feit dat er geen inhoudelijk advies gegeven werd bij aanvraag milieuvergunning

( geen advies = gunstig advies)

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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



12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: Dep. RWO, Ruimtelijke Ordening, 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:	10
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

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

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

KL/2011/001 : Klacht over de wijze waarop de adviesverlening bij een ingediende bouwaanvraag is gebeurd, zowel ten aanzien van de gemeente als ten aanzien van de overheid. Ruimtelijke Ordening heeft terecht gehandeld en, in toepassing van art. 4.7.16 § 2 derde lid van de VCRO, binnen een termijn van 30 dagen advies uitgebracht (verkorte procedure)

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

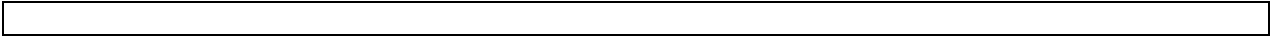
Het aantal ingediende klachten ten aanzien van Ruimtelijke Ordening was in 2010 nihil (wel klacht geformuleerd tegen OE) en in 2011 beperkt tot één. De dossiers worden correct opgevolgd, de behandelingstermijnen worden gerespecteerd en er is zin voor een goede dienstverlening.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

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



## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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 het klachtenmanagement**

intern verzelfstandigd agentschap

## Wonen-Vlaanderen

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal geregistreerde klachten in 2011</b>	210
Aantal openstaande klachten	83
<b>Totaal aantal beantwoorde klachten in 2011</b>	181
Aantal beantwoorde klachten van 2010 in 2011	66

In 2011 zijn er 9 oproepen die expliciet gericht waren aan de klachtenbehandelaar achteraf gekwalificeerd als 'vraag om hulp' en 41 als 'vraag om informatie'. Deze oproepen zijn niet opgenomen in dit verslag.

Aantal <b>dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	61
	meer dan 45 dagen:	120
	gemiddelde:	113

Aantal <b>ontvankelijke</b> beantwoorde klachten	24
--	----

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	6
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	1
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	9
	Geen Vlaamse overheid:	5
Interne personeelsaangelegenheden:	0	

Aantal <b>ontvankelijke</b> beantwoorde klachten	157
--	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	54
	deels gegrond:	31
	ongegrond:	72

Aantal <b>gegronde en deelsgegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	41
	deels opgelost:	15
	onopgelost:	29

	Aantal gegronde klachten beantwoord in 2010
Overeenstemming met het recht:	6
Afdoende motivering:	5
Gelijkheid en onpartijdigheid:	9
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	11
Redelijkheid en evenredigheid:	8
Correcte bejegening:	3
Actieve dienstverlening:	3
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	23
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	13
Efficiënte coördinatie:	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	75
	mail:	109
	telefoon:	25
	fax:	1
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	126
	via kabinet:	33
	via Vlaamse ombudsdienst:	35
	via georganiseerd middenveld:	4
	andere kanalen:	3

## 2. Inhoud van de klachten

### Huursubsidie (BVR 2/2/07 Tegemoetkoming in de huurprijs)

- Gegrond: 15 Deels gegrond: 16 Ongegrond: 17
- Opgelost: 14 Deels opgelost: 5 Onopgelost: 14

A.1. Overeenstemming met het recht	1
A.2. Afdoende motivering	1
A.3. Gelijkheid en onpartijdigheid	7
A.4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
A.5. Redelijkheid en evenredigheid	4
B.6. Correcte bejegening	1
B.7 Actieve dienstverlening	1
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	11
B. 13. Redelijke behandeltermijn	3

### Huursubsidie (oud systeem BVR 11/12/1991)

- Gegrond: 3 Deels gegrond: 2 Ongegrond: 3
- Opgelost: 3 Deels opgelost: 1 Onopgelost: 0

A.1. Overeenstemming met het recht	1
A.4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2

### Verbeterings- en aanpassingspremie

- Gegrond: 7 Deels gegrond: 2 Ongegrond: 11
- Opgelost: 6 Deels opgelost: 2 Onopgelost: 2

A.1. Overeenstemming met het recht	1
A.2. Afdoende motivering	1
A.5. Redelijkheid en evenredigheid	1
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
B. 13. Redelijke behandeltermijn	4
B. 14. Efficiënte coördinatie	1

### Renovatiepremie

- Gegrond: 28 Deels gegrond: 12 Ongegrond: 36
- Opgelost: 22 Deels opgelost: 7 Onopgelost: 14

A.1. Overeenstemming met het recht	3
A.2. Afdoende motivering	3
A.3. Gelijkheid en onpartijdigheid	2
A.4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	10
A.5. Redelijkheid en evenredigheid	2
B.6. Correcte bejegening	2

B.7 Actieve dienstverlening	2
B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
B. 13. Redelijke behandeltermijn	6

#### Verzekering gewaarborgd wonen

- Gegrond: 0	Deels gegrond: 0	Ongegrond: 3
- Opgelost: 0	Deels opgelost: 0	Onopgelost: 0

Enkel klachten met betrekking tot de Verzekering gewaarborgd wonen worden enkel al dusdanig geregistreerd als zij via de ombudsdienst (of kabinet) binnenkomen. De rechtstreekse klachten blijven geïntegreerd in de beroepsprocedure.

#### Kwaliteitsbewaking van woningen

- Gegrond: 2	Deels gegrond: 0	Ongegrond: 1
- Opgelost: 0	Deels opgelost: 1	Onopgelost: 1

B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
A.5. Redelijkheid en evenredigheid	1

Het aantal klachten over kwaliteitsbewaking kent een sterke daling. Een verklaring hiervoor is dat de interventie van Wonen-Vlaanderen op dit vlak beperkter wordt (vb. meer verantwoordelijkheid voor de lokale besturen op het vlak van leegstand) en dat de kwaliteit van de vaststellingen van de woningonderzoekers is verbeterd.

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u afgehandeld hebt in 2011.

#### -Huursubsidie:

De tegemoetkoming in de huurprijs is sterk gekoppeld aan een verhuiscijging en aan het instrumentarium van de kwaliteitscontrole van woningen.

Een voorwaarde om in aanmerking te kunnen komen voor een huursubsidie is dat de aanvrager de toegang voor onderzoekers van Wonen-Vlaanderen tot de verlaten woning (de woning waaruit verhuisd is (of wordt)) moet garanderen. De ex-bewoner/aanvrager kan dit meestal niet garanderen. Of een huursubsidie toegekend kan worden ligt dus in handen van de nieuwe bewoner en van de verhuurder van de vorige woning. Bij een onderzoek van de vorige woning die gunstig zou kunnen zijn voor een toekenning van de huursubsidie hebben de nieuwe bewoners en de verhuurder van de vorige woning er belang bij om toegang tot de woning te weigeren. Zij riskeren immers respectievelijk uit hun woning te worden gezet of een onbewoonbaar- of ongeschiktverklaring van hun woning.

Meestal wordt de aanvraag voor een huursubsidie ingediend na de verhuis. In dit huursegment en met huurders zonder financiële reserve is een verhuis niet gemakkelijk te plannen. Zo moet je snel kunnen inspelen op de weinige kansen om een goede en goedkope huurwoning te vinden en tegelijk moet je de extra kosten van een opzegging (buiten de contractuele termijnen) van je huidige huurwoning vermijden.

De regelgeving laat aanvragen toe tot maximaal 6 maanden vóór de datum van verhuis naar de nieuwe woning. Ook voor aanvragen ingediend vóór de verhuis naar de nieuwe woning wordt de (te) verlaten woning gecontroleerd na de verhuis. De aanvragen worden immers eerst administratief gecontroleerd (is er een nieuw huurcontract en is de nieuwe huurprijs niet te hoog?) vooraleer het duurdere onderzoek van de woningen plaatsgrijpt.

Het klachtenbeeld leidt tot het voorstel om bij aanvragen vóór de verhuis prioriteit te geven aan het zo snel mogelijk onderzoeken van de verlaten woning. De verantwoordiging bij aanvragers die hun aanvraag vóór de verhuis indienden en die hun huursubsidie geweigerd zien omdat ze maanden na hun verhuis de toegang tot de verlaten woning niet konden garanderen valt dan weg. De vraag is of dit haalbaar is aangezien er dan meer woningonderzoeken zullen moeten gebeuren.

Als de regelgeving zou toelaten dat de geldigheid van een aanvraag zou lopen tot 1 jaar na de melding aan de huurder van de resultaten van het woningonderzoek of, in voorkomend geval, tot 6 maanden na de beslissing van de burgemeester van een ongeschikt- of onbewoonbaarverklaring, zou dit meer in overeenstemming zijn met de tijd die aanvragers nodig hebben om een geschikte woning te zoeken (en om te voldoen aan de termijnen van de huurwetgeving). Bovendien zou het dan voor de administratie gemakkelijker zijn om op tijd een onderzoek van de te verlaten woning uit te voeren.

Als een aanvrager vertrekt uit een kwalitatief slechte woning dan moet die woning op basis van een onderzoek van de woning vóór de verhuis, door een besluit van de burgemeester (of minister) onbewoonbaar verklaard zijn, of ongeschikt verklaard zijn met zeer ernstige gebreken (minstens 50 strafpunten en minstens twee problemen van categorie III op het technisch verslag) om in aanmerking te komen voor huursubsidie. Tussen de aanvraagdatum om huursubsidie en de eventuele onbewoonbaar- of ongeschiktverklaring ligt gemakkelijk meer dan 6 maanden, wat langer is dan de geldigheidsperiode van de aanvraag vóór de verhuis. Nochtans is het resultaat van de procedure die eventueel kan lijden tot een ongeschikt- of onbewoonbaarverklaring van cruciaal belang voor onze doelgroep om te weten of er al dan niet kan verhuisd worden naar een betere woning.

Of de burgemeester een woning ongeschikt/onbewoonbaar verklaart is afhankelijk van verschillende factoren. Zo ontvingen wij een klacht van een aanvrager van huursubsidie die meer dan 3 maanden voor de verhuis een aanvraag indiende. Een maand na de verhuis kon de verlaten woning toch nog onderzocht worden. De onderzoeker van Wonen-Vlaanderen stelde vast dat de woning meer dan 50 strafpunten en meer dan twee problemen van categorie III had. Wonen-Vlaanderen adviseerde de ongeschiktheid van de woning. De burgemeester besloot niet tot ongeschiktheid omdat de woning ondertussen te koop werd gesteld. De huursubsidie werd geweigerd. De kost van de nieuwe, betere woning is financieel niet draagbaar voor het gezin.

Enerzijds is de onbewoonbaar- of ongeschiktverklaring (OO) door de burgemeester een noodzakelijke voorwaarde voor huursubsidie zoals bepaald in art. 1 en 2 van het BVR, anderzijds bepaalt art. 3 : "Het agentschap stelt aan de hand van een onderzoek ter plaatse vast of aan de voorwaarden voldaan is inzake de ongeschikte of onaangepaste woning of kamer ...". De bedoeling van de regelgever was om woningen die niet al eerder ongeschikt- of onbewoonbaar verklaard waren door de burgemeester, te beoordelen op basis van de quotering van het technisch verslag. Als er nog geen OO besluit genomen is door de burgemeester

dan wordt OO beoordeeld aan de hand van het technisch verslag (p. 9 van de Nota aan de Vlaamse Regering VR/2006/0812/Doc 1387). Het opzet was om het technisch verslag inzake kwalificatie van de woning te beschouwen als een voldoende toekenningsvoorwaarde voor de huursubsidie (Beleidsbrief Vlaams Woonbeleid, Beleidsprioriteiten 2006-2007 p. 22. Stuk 974 (2006-2007)-Nr. 1). Een duidelijker vertaling van dit opzet in de regelgeving zou het aantal klachten verminderen.

Naast bovenstaande problematiek brengt het klachtenbeeld bij de huursubsidie de problematiek van de beoordeling van de aangepastheid van de woning voor bewoners met een erkende handicap of 65-plussers naar voren. Voor 65-plussers betekent de aanwezigheid van trappen in de nieuwe woning automatisch een weigering van de huursubsidie. Deze weigeringen worden als discriminerend ervaren omdat een hogere leeftijd niet automatisch betekent dat dagelijks trappen doen moeilijk of ongewenst zou zijn voor ouderen. Het verschil tussen een 65-plusser zonder trap en een aanvrager van dezelfde leeftijd met trap is een levenslange huursubsidie of helemaal geen huursubsidie. Een tussenvorm waarbij de bejaarde aanvrager een degressieve huursubsidie zou krijgen als hij verhuist van een onbewoonbare of ongeschikte woning naar een conforme woning met trap of als hij verhuist naar een SVK-woning met trap, zou heel wat ongenoegen bij aanvragers en het middenveld weg kunnen nemen. De degressieve huursubsidie kan eventueel kan omgezet worden in een levenslange huursubsidie als achteraf een conforme woning zonder trap gehuurd wordt.

De regelgeving zodanig toepassen dat een aanvrager met een mentale handicap geen recht heeft op huursubsidie omdat zijn woning een trap heeft, terwijl een aanvrager in identiek dezelfde situatie zonder handicap wel een huursubsidie krijgt is niet vol te houden. Dit zou duidelijk discriminatie zijn van mensen met een mentale handicap. De discriminatie tussen aanvragers zonder handicap en aanvragers met een handicap die niet in verband te brengen is met een mobiele beperking, wordt gewerkt als deze laatste categorie op dezelfde manier behandeld worden als aanvragers zonder handicap. Met andere woorden: als zij ook een huursubsidie ontvangen die vermindert en beperkt is in de tijd. Hierdoor ontstaan echter nieuwe klachten omdat dan een andere vorm van discriminatie wordt ervaren tussen aanvragers met verschillende vormen van handicap onderling: het criterium om een onderscheid te maken tussen mensen met levenslange huursubsidie en mensen in het degressieve systeem is de (on)mogelijkheid om in de toekomst een hoger inkomen (uit arbeid) te verwerven. Maar voor beide categorieën van gehandicapten geldt deze (on)mogelijkheid in gelijke mate.

Het klachtenbeeld toonde ook voor 2011 ongenoegen over de maximale huurprijs als toekenningsvoorwaarde voor huursubsidie.

De relevantie van dit maximum is verminderd. In tegenstelling tot het oude huursubsidie systeem speelt de huurprijs geen rol meer voor de berekening van het bedrag van de subsidie. Het behoud van een maximum zou gunstig zijn om de prijsevolutie in dit segment van de private huurmarkt gunstig te beïnvloeden. Verhuurders aan de doelgroep van de huursubsidie calculeren dikwijls een verhoogd risico op wanbetaling door in de huurprijs. Het is niet uitgesloten dat de huurprijs in gunstige zin heronderhandeld kan worden tussen aanvrager en verhuurder als door een verlaging van de huurprijs een huursubsidie kan toegekend worden en het risico op wanbetaling verminderd. Een nieuwe overeenkomst met verlaagde huurprijs wordt echter eerder beschouwd als fraude.

De verenging van het begrip 'dakloze' ten opzichte van het oude huursubsidiesysteem geeft weigeringen en klachten bij de meest woonbehoeftige categorie: de mensen die ontslagen worden uit een instelling met (langdurige) opvang.

De weigering van huursubsidie voor bewoners van een serviceflat omdat zij geen klassieke huurovereenkomst kunnen voorleggen, leidde ook in 2011 tot klachten.

#### **- Renovatiepremie:**

De voorwaarde 'de woning moet 25 jaar oud zijn op de aanvraagdatum' leidt tot ongenoegen. De intentie van de overheid was om door een renovatiepremie bewoner-eigenaars van woningen die 'afgeleefd zijn', waar een lange tijd te weinig geïnvesteerd is om de toenemende tekorten te herstellen, aan te zetten tot een grondige sanering van hun oude woning zodat die weer conform is met de huidige normen. In de praktijk neigde de renovatiepremie meer naar een hulpmiddel voor kopers van een woning om deze om te bouwen naar hun wensen. Deze nieuwe eigenaars zijn minder vertrouwd met de historie van de woning die zij kochten en gaan er veelal vanuit dat aan de ouderdomsvoorwaarde voor de renovatiepremie voldaan is als het gebouw meer dan 25 jaar oud is.

Voor de renovatiepremie moet het (deel van het) onroerend goed minstens 25 jaar bestemd zijn voor de huisvesting van een gezin (of alleenstaande). Als de bestemming van het (betreffende deel) van het onroerend goed in de loop van de afgelopen 25 jaar veranderd is, is er een probleem. Meer klachten gaan over geweigerde renovatiepremies omdat er in de loop van de jaren nieuwe woonentiteiten zijn gecreëerd in het (oude gebouw), door een opsplitsing van de oorspronkelijke woning. Een duidelijke uitleg van het concept "woning" blijft nodig.

De voorwaarde voor de renovatiepremie om geen andere woning te bezitten, leidt vooral tot klachten bij aanvragers die hun premie geweigerd zien omdat ze een studio hebben in hun woning of een studio/appartement hebben als weekend/vakantiebestemming voor eigen gebruik (vb. appartement op de zeedijk).

Verskillende klachten gaan over het niet aanvaarden van bepaalde facturen omdat de omschrijving op de factuur vaag of onduidelijk is (wat tot gevolg kan hebben dat de premie vermindert of helemaal wegvalt). Een intenser onderzoek door de dossierbehandelaars (ook in de beroepsprocedure) om te achterhalen wat de feitelijk uitgevoerde werkzaamheden zijn, kan leiden tot minder klachten.

Er waren in 2011 ook enkele klachten van aanvragers die in beroep gaan omdat een bepaalde factuur niet aanvaard wordt door de provinciale dienst van Wonen-Vlaanderen waarbij in de beroepsprocedure een eerder aanvaarde factuur in de buitendienst, niet meer aanvaard wordt in de beroepsprocedure. Zij ervaren dit als een schending van het vertrouwensbeginsel en het beginsel van rechtszekerheid.

De combinatie tussen verschillende vormen en duur van samenwonen, het inkomen (van 3 jaar geleden) van beide partners, het al dan niet mede eigenaar zijn van de partners, en het al dan niet dragen van de kosten voor de renovatie door de partners, leidt soms tot klachten. De regelgeving kan niet voldoende inspelen op de complexiteit en diversiteit in de samenleving om de aanvrager een aanvaardbaar antwoord te bieden op zijn bijzondere situatie.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

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

De klachtenbehandeling heeft (mede) geleid tot een aantal verbeteringen, in het bijzonder op het vlak van communicatie en informatieverstrekking met de burger. De klachtenbehandeling heeft bijgedragen om maatschappelijke tendensen zo klantvriendelijk mogelijk te integreren in de administratieve praktijk (zoals aangepaste administratiepraktijk bij de behandeling van renovatiepremies die rekening houdt met de evolutie op het vlak van 'zorgwonen').

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

Om de aanvragers een zo realistisch mogelijk perspectief te geven wanneer hun premieaanvraag behandeld zou kunnen zijn zal Wonen-Vlaanderen een

maandelijks vernieuwde tabel publiceren op de website "[www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be)" met de gemiddelde termijnen per provincie en soort tegemoetkoming. De gemiddelde behandeltermijn voor de renovatiepremies die in het derde kwartaal van 2011 betaald werden was 34 dagen tussen de datum van aanvraag en de datum waarop Wonen-Vlaanderen beschikte over de nodige gegevens. De termijn tussen deze datum van volledigheid en de datum van beslissing, was 64 dagen. Er lagen gemiddeld 55 dagen tussen de datum van beslissing en de datum van betaling.

Wonen-Vlaanderen engageert zich om het deel van de betalingstermijn, tussen de toezegging van de renovatiepremie en de storting op de rekening van de aanvrager, dat onder haar verantwoordelijkheid ligt vanaf begin 2012 met minstens drie weken in te perken.

Wonen-Vlaanderen zal extra aandacht besteden aan een duidelijke en volledige motivering in de weigeringsbrieven. In de brief met de beslissingen in de beroepsprocedure zal meer op de argumenten en opmerkingen van de aanvragers ingespeeld worden.

In de loop van 2012 zal de mogelijkheid om een premie digitaal aan te vragen geïmplementeerd worden.

#### **5. Procedures van de klachtenbehandeling**

Eind 2011 is de samenwerking tussen de klachtenbehandelaar enerzijds en de beroepbehandelaars (VAP, Reno, Huursubsidie), en controleurs kwaliteitsbewaking opgedreven.

Eind 2011 is de personeelsinzet gezakt tot 0,8 VE. Vanaf 2012 wordt de klachtenbehandeling uitgebreid tot bijna 2 VE. Hierdoor zullen de te lange behandeltermijn voor de behandeling van klachten in 2012 tot het verleden behoren.

Het klachtenbeeld zal in 2012 meer gestructureerd gebruikt worden om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. De voorstellen van de klachtenbehandelaars zullen per trimester besproken worden op het directiecomité, zodat eventuele gevolgtrekkingen snel omgezet kunnen worden in de administratieve praktijk. De link tussen klachtenmanagement en kwaliteitsmanagement wordt zodoende op het meest functionele niveau aangehaald.

## 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 rechtstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.
- 2 Afdoende motivering**

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

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

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

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

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

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 ie burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.
- 9 Vlotte bereikbaarheid**

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

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

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

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

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke 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 2011 over uw klachtenmanagement

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	51

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	51
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	5,8

Aantal onontvankelijke klachten:	36
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	29
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	6
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	0



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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	15
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	10
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	5

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	10
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	5
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	0

---

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

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	12
	mail:	34
	telefoon:	5
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	43
	via kabinet:	2
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	2

## 2. Inhoud van de klachten

Behalve een ontvankelijke en gegronde klacht die betrekking had op een artikel in 'Woonwoord', het VMSW-tijdschrift, hadden alle ontvankelijke klachten betrekking op bijzondere sociale leningen die de VMSW verstrekt. Zij worden 'De Vlaamse Woonleningen' genoemd en zijn onderworpen aan Vlaamse regelgeving. Alle als gegrond beoordeelde klachten hadden te maken met de discrepantie die bestaat tussen de (terechte) bezorgdheid van de VMSW om haar leningenaanbod bij een zo ruim mogelijk publiek bekend te maken en het niet of niet tijdig beschikbaar zijn van de nodige middelen om aan de vraag te voldoen. Dit schept verwarring en terecht ongenoegen bij kandidaat-ontleners, die in sommige gevallen aangewezen zouden kunnen zijn op een duurdere banklening. In 2011 werd gelukkig aan alle dergelijke gegronde klachten alsnog een oplossing gegeven, maar dit neemt niet weg dat het structureel probleem bleef bestaan.

De als niet gegrond beoordeelde klachten hadden te maken met de regelgeving op de bijzondere sociale leningen zelf of op de – weliswaar correcte - toepassing ervan.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Net zoals de voorgaande jaren, waren de meeste klachten die de VMSW ontving niet ontvankelijk omdat ze betrekking hadden op de werking van sociale huisvestings-maatschappijen. De VMSW is daarvoor niet bevoegd, haar rechtsvoorganger, de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij, was dat wel. Klaarblijkelijk is het reeds in 2006 door de BBB-hervorming hertekende Vlaamse overheidslandschap nog steeds niet duidelijk voor vele klagers. Bij de klachtenbehandeling wordt hen dit uitgelegd en wordt hen ook de juiste weg gewezen om hun klacht in te dienen. Soms wordt door de klachtenbeheerder toch contact opgenomen met de aangeklaagde sociale huisvestingsmaatschappij. Dit is vooral zo als hij het gevoel heeft dat de klacht zou kunnen wijzen op een structureel probleem. Ingeval hij vermoedt dat er laakbare feiten zouden kunnen zijn gepleegd, signaleert hij dit aan het agentschap Inspectie RWO, belast met het toezicht op o.m. de sociale huisvestingsmaatschappijen.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

De klachtenbehandeling heeft in 2011 geen aanleiding gegeven tot proceduriële aanpassingen bij de VMSW omdat de onder 2 aangehaalde problematiek de VMSW-bevoegdheid overstijgt.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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 de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **ABC**

<b>Totaal aantal klachten:</b>		<b>41</b>
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	41
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	9.54

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		<b>9</b>
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	4
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
Beleid en regelgeving:	5	

<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>		<b>32</b>
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	14
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	7
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	4



**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten volgens de drager	brief:	41
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

---

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	41
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

---

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

**Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën**

**Advocaat**

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

**Kandidaat**

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 2011

### 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

#### Ombudsdienst Stad

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	3
	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:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

#### Huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	13

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	15
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	4

# Klachtenbehandeling 2011

## 1. Met betrekking tot de inhoud van de klachten:

- 21 klachten waren van technische aard (hoofdzakelijk te lange uitvoeringstermijn volgens de klager)
- 7 klachten hadden een sociaal karakter (tussen huurders onderling of betrekking hebbende op de woonomgeving).
- 13 klachten hadden een administratief karakter.

## 2. 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. Niet eerder zeldzaam zijn de situaties waarbij de klacht een dieper liggend probleem bevestigt na controle in eigen regie. Als pas dan een geschikte aannemer dient ingeschakeld te worden kan de hersteltermijn nog langer duren. ABC cvba blijft onverminderd inzetten op haar renovatieprojecten.

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 2011 ook hechtere samenwerkingsverbanden opgezet tussen onze sociale dienst en de welzijnswerkers in het algemeen en in het bijzonder met de Woonbegeleiders, het CAW, het OCMW en de Buurttoezichters. Er is constant overleg met de wijkpolitie in kwestie. Ook andere zorginstellingen (psychiatrie) worden nu effectief ingeschakeld in het begeleidingsproces van sommige huurders.

Administratieve klachten gingen bijna uitsluitend over de nieuwe huurberekening anno 2011, het vervolg van het ingezette nieuwe huurbesluit. De grootste sprongen in verschuldigde huur zijn evenwel bijna uitsluitend te wijten aan de gestegen gezinsinkomens.

In 2011 werden ook de huurlasten 2010 afgerekend. Hiermee werd gewacht tot laat op het jaar teneinde de huurders die reeds een lopend afbetalingsplan hadden voor de afrekening 2009 hiervoor enigszins te vrijwaren. In 2011 werden reeds de nodige schikkingen getroffen om groet afrekeningen van huurlasten te voorkomen. Zo werden onder meer het maandelijks voorschot voor water afhankelijk gesteld van het aantal gezinsleden. Dat was in 2010 nog niet het geval.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen:**

Bij technische interventies de communicatie met de huurder blijvend hoog houden. Zeker in die gevallen waar een (onder)aannemer dient ingeschakeld te worden en er mogelijk een wat langere uitvoeringstermijn moet voorzien worden. Voor sommige complexen staat de renovatie gepland, hierdoor kunnen bepaalde (niet dringende) herstellingen opgenomen worden in het renovatiedossier wat mogelijk 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.  
03/01/2012.

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

BOUWMAATSCHAPPIJ DE NOORDERKEMPEN CVBA

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	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:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

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

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



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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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:

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	4
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	onopgelost:	1

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	4
Andere:	

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

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

K1: probleem renovatie keuken/deels gegronde/ten laste van de SHM/opgelost

K2: probleem burenhinder/gegronde/opgelost

K3: probleem vocht-condensatie/deels gegronde/onopgelost

K4: probleem burenruzie/ gegronde/opgelost

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Iedere klacht werd direct beantwoord.

K1: de gootsteen en de kranen in de keuken waren aan vervanging toe, de huurder wou absoluut ook een nieuw werkblad maar hiermee ging de SHM niet akkoord. Het werd een hele discussie waardoor de werken vertraging opliepen. Uiteindelijk heeft de huurder op eigen kosten een nieuw werkblad en kranen laten plaatsen. De SHM heeft de gootsteen vervangen.

K2: in een appartementsblok van 5 appartementen zijn er 2 huurders die allerlei rommel laten slingeren in de trapzaal en berging. Na gesprek met de betrokkenen werd de rommel verwijderd, deels door de huurders, deels door de SHM.

K3: de huurder klaagt over vochtproblemen in de badkamer. Dit te wijten aan het feit dat de K-waarde van het Velux-raam hoger ligt dan de K-waarde van het dak. De SHM zal offertes vragen voor het plaatsen van Veluxramen met isolerend kader dewelke de K-waarde van het dak het meest benadert.

K4: de huurder klaagt omwille van het feit dat de buurman (eigenaar) een haag heeft uitgedaan en een vaste omheining heeft geplaatst die ongeveer 20 cm op hun oprit staat. We zijn ter plaatse geweest en de eigenaar gaat de omheining verplaatsen.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.



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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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

Brugse Maatschappij voor Huisvesting CVBA – Handboogstraat 2 bus 0013 – 8000 Brugge

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	31

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens	gegrond:	4
---------------------------------------	----------	---

mate van <b>gegrondheid</b>	deels gegrond:	5
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde klachten</b> volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	5
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:	11
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	

	bezoek:	
--	---------	--

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	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;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

4 deels gegronde klachten waren van technische aard en zijn – voor het gegronde deel – opgelost.

De 5 overige klachten hadden in 3 gevallen te maken met burenpromblematiek waarbij door de dienst Verhuur werd tussenbeide gekomen met de bedoeling te bemiddelen. Een geval betrof iemand die meende recht te hebben op huurprijsvermindering ten gevolge van invaliditeit, maar die volgens de normen niet het juiste attest kon voorleggen. Dit heeft nogal wat voeten in de aarde gehad, maar ondertussen werd dit attest als geldig bestempeld en heeft de persoon recht op huurprijsvermindering. Tenslotte was er nog een discussie omtrent een technische interventie die al of niet als huurderslast te catalogeren was. Uiteindelijk werd beslist de factuur zelf te betalen, dus ook dit is opgelost.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

In 2011 waren er meer klachten die te maken hebben met huurdersproblematiek, waarbij tussenkomst van de dienst Verhuur nodig was om de gemoederen te bedaren.

De technische klachten hadden te maken met technische mankementen in de woning.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De technische klachten werden aangepakt en opgelost. Wat de overige klachten betreft werd tussengekomen door de dienst verhuur en ook deze zijn opgelost of toch deels en tot genoegdoening van de huurders.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Ongewijzigd in 2011

## Suggesties?

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

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CV CORDIUM Gouverneur Roppesingel 133  
3500 HASSELT

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	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 <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Twee gegronde opgeloste klachten – Een gegronde en deels opgeloste klacht – Een ongegronde klacht

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De klachten die we ontvingen vanwege huurders betroffen Twee gegronde klachten = Problemen met de opvolging van renovatiewerken aan de keuken en één klacht renovatiewerken aan het dak – waren gegronde doch beide renovatiewerken zijn voltooid.

Een deels gegronde klacht betreft : Vochtschade door lek aan dak = gedeeltelijk opgelost – volledige herstelling kan wanneer huurder het illegale opgetrokken gebouw aan de achtergevel afbreekt zodat dak bereikbaar wordt.

Eén ongegronde klacht : huurder klaagde aan dat wij keuken eigendom van Cordium na vertrek huurder hebben teruggeplaatst en de keuken door hem geplaatst terug hadden uitgebroken.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: DE ARK nv so

### 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:	26

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

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

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

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



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

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

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 gegrond, opgelost, 'gebouwde en herstellingen'

1 gegrond, opgelost, 'ontoereikende communicatie'

1 deels gegrond, opgelost, 'gebouwde en herstellingen'

## 3. Klachtenbeeld 2011

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Bij het behandelen van de klachten, wordt vastgesteld dat het niet begrijpen van complexe en voortdurend 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 opnemen met de medewerkers en daar een degelijk antwoord of diepgaandere toelichting krijgen, volstaat dat bijna steeds om echte klachten te voorkomen. Het verder werken aan een gerichte, transparante en vooral goed getimede communicatie is komend werkjaar een actiepoint.

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 verwachting 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?

Naar aanleiding van de verbeterpunten in het klachtenmanagement 2010, is de klachtenbehandeling binnen DE ARK kritisch bekeken en herschreven. In bijlage vindt u hiervan het resultaat. Daarnaast zijn wij in 2011 de uitdaging aangegaan om onze communicatie te verbeteren. Door middel van intern overleg tussen de verschillende diensten, zijn de medewerkers beter op de hoogte van de stand van zaken. Op die manier kunnen de medewerkers de mensen beter informeren en vragen snel en adequaat beantwoorden. Daarnaast zijn we gestart met het uitbouwen van bijkomende functionaliteiten via de website van DE ARK. In 2012 willen we hier verder aan werken, door deze aan te vullen met de nodige informatie.

Bij technische problemen stellen wij vast dat de verwachtingen van de huurders niet overeen komen met wat DE ARK op dit moment kan bieden. Daarom zal in 2012 de werkwijze (intake, opvolging en communicatie) kritisch worden bekeken en herschreven. Ook de dienstverlening aan het loket en de telefoon zal in 2012 grondig worden bekeken en indien nodig aangepast.

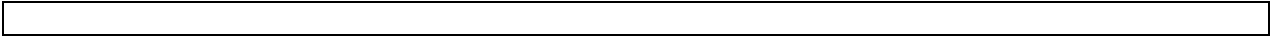
## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie bijlage: 'klachtenbehandeling DE ARK'

### Suggesties?

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



## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

# Bijlage: 'klachtenbehandeling DE ARK'

## 1. Klachtenbehandeling

Sinds 1 januari 2002 is elke bestuursinstelling verplicht om binnen komende klachten te behandelen. Ook DE ARK is verplicht dit decreet te volgen. Om dit decreet uit te voeren wordt er binnen de organisatie een klachtenbehandelaar aangesteld. Deze persoon heeft volgende taken:

- Behouden van het overzicht over de klachtenbehandeling.
- Archiveren van de klachten.
- Detecteren van weerkerende klachten.
- Formuleren van suggesties voor pro-actief optreden.
- Stroomlijnen van de klachtenopvolging.

Om de klachtenbehandeling steeds op de zelfde manier te laten verlopen, staat hieronder beschreven welke procedure de klachtenbehandelaar zal volgen.

### 1.1. Het begrip klacht<sup>1</sup>

Een klacht is een manifeste uiting van ongenoegen (mondeling, schriftelijk of elektronisch) waarbij een ontevreden burger klaagt over een al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding of een vraag om informatie. Wanneer er niet correct wordt ingegaan op een melding of vraag om informatie, kan dit een aanleiding zijn tot het formuleren van een klacht.

### 1.2. Procedure klachtenbehandeling bij DE ARK

**Stap 1:** De klacht komt via mail, telefoon, brief, fax of mondeling binnen bij DE ARK. De klachten die via telefoon binnenkomen of mondeling worden doorgegeven, worden door de klachtenbehandelaar genoteerd op het klachtenformulier (bijlage 1). Indien de klachtenbehandelaar afwezig is, zal iemand anders de klacht ontvangen en noteren en deze achteraf aan de klachtenbehandelaar bezorgen. Indien nodig kan de klachtenbehandelaar later nog contact opnemen met de indiener van de klacht. Bovenstaande gegevens worden aan het document "Interne afhandeling van de klacht" (bijlage 2) toegevoegd.

**Stap 2:** De klachtenbehandelaar bekijkt of de klacht ontvankelijk of onontvankelijk is. De klacht is onontvankelijk als ze betrekking heeft op onderstaande feiten:

- ❖ Als de klacht al eerder is ingediend en er geen nieuwe elementen in vermeld staan.
- ❖ Als de feiten meer dan één jaar geleden zijn gebeurd.
- ❖ Wanneer nog niet alle beroepsprocedures zijn aangewend.
- ❖ Indien er een juridictioneel beroep aanhangig is.
- ❖ Als de klacht kennelijk ongegrond is of niet onder de bevoegdheid van DE ARK valt.
- ❖ De klager geen belang kan aantonen.
- ❖ Bij een anonieme klacht.
- ❖ De klacht gaat over het beleid of regelgeving.

Indien een van bovenstaande voorwaarden van toepassing is, moet de organisatie de klacht niet behandelen en stopt de klachtenprocedure na het versturen van de ontvangstbevestiging (zie stap 3). De ontvankelijkheid en motivatie hiervoor worden ingevuld op het document "Interne afhandeling van de klacht".

---

<sup>1</sup> Bron: Omzendbrief van 1 februari 2002 betreffende het klachtendecreet. Vlaamse Overheidsdienst, 2002, p.13

**Stap 3:** Binnen de 10 dagen na ontvangst moet er een ontvangstbevestiging verstuurd worden. Wanneer het gaat over een onontvankelijke klacht, moet de reden hiertoe worden gemotiveerd in de ontvangstbevestiging. Daarnaast worden volgende zaken vermeld: de verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht, de datum van ontvangst en in de gepaste gevallen de mogelijkheid tot een georganiseerd beroep. De datum, hoeveel dagen na het ontvangen van de klacht en hoe de ontvangstbevestiging is verstuurd worden op het document “interne afhandeling van de klacht” aangevuld.

**Stap 4:** Na het versturen van de ontvangstbevestiging verzamelt de klachtenbehandelaar via collega's en andere kanalen de nodige informatie. Afhankelijk van deze informatie wordt de klacht onderverdeeld in één van volgende categorieën:

- gegronde klacht
- deels gegronde klacht
- ongegronde klacht

De gegronde en deels gegronde klachten worden volgens de ombudsnormen ook nog onderverdeeld in volgende categorieën:

- niet- correcte beslissing
- te lange behandelingstermijn
- ontoereikende informatieverstrekking
- onvoldoende bereikbaarheid
- onheuse bejegening
- andere

Op het document “Interne afhandeling van de klacht” worden de categorieën die van toepassing zijn aangeduid.

**Stap 5:** Op basis van het resultaat van het onderzoek formuleert de klachtenbehandelaar een antwoord of voorstel tot herstel. Dit antwoord of voorstel wordt ter bekrachtiging voorgelegd aan de directie.

Vervolgens stuurt de klachtenbehandelaar het resultaat naar de indiener van de klacht. Dit resultaat moet binnen de 45 dagen na ontvangst van de klacht verstuurd worden. Volgende brieven zijn mogelijk:

- 1) Als de klacht gegrond is, wordt er een antwoord gegeven of een voorstel tot herstel gedaan.
- 2) Als de klacht ongegrond is, motiveert de klachtenbehandelaar de reden hiertoe.
- 3) Als de klacht deels gegrond is, wordt elk deel apart behandeld volgens bovenstaande methode.

Het antwoord of het voorstel tot herstel wordt geformuleerd op het document “Interne afhandeling van de klacht”. Ook de datum van verzending, via welke weg het antwoord verstuurd is en hoeveel dagen na ontvangst het antwoord gegeven wordt komen op dit document te staan.

**Stap 6:** Indien er een voorstel tot herstel is geformuleerd, wacht de klachtenbehandelaar af of het voorstel aanvaard wordt. Indien het voorstel niet aanvaard wordt, bekijkt de klachtenbehandelaar waarom het voorstel niet aanvaard werd. De klachtenbehandelaar formuleert indien mogelijk een nieuw voorstel, dit wordt ter bekrachtiging voor gelegd aan de directie. Dit voorstel wordt ook toegevoegd aan het document “Interne afhandeling van de klacht”.

**Stap 7:** Na het behandelen van een klacht kan worden besloten om algemene maatregelen te treffen. Bijvoorbeeld: het aanpassen van de werkwijze binnen DE ARK of het aanpassen van de beschikbare informatie. Indien dit gewenst is signaleert de klachtenbehandelaar dit aan de directie. Waar mogelijk formuleert hij al een oplossing.

**Stap 8:** Het document ‘Interne afhandeling van de klacht’ wordt verder aangevuld. Ook de aanbevelingen tot verbetering van de werking van DE ARK, worden in dit document opgenomen. Hierna wordt het dossier stopgezet. Alle gegevens worden bijgehouden in het dossier van de klacht. Een kopie van het document “Interne afhandeling van de klacht” wordt toegevoegd aan de kaft klachtenregister.

**Stap 9:** De klachtenbehandelaar maakt jaarlijks een schriftelijk verslag met de verzamelde gegevens. In dit verslag moeten volgende gegevens worden vermeld:

- de gegevens van het klachtenregister,
- een toelichting bij het klachtenregister,
- een korte beschrijving van de procedure,
- de conclusies uit het klachten overzicht en de daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/ of procedures.

### **1.3. Ter info**

#### **1.3.1. Taalwetgeving**

De klachtenbehandelaar behandelt de klacht steeds in het Nederlands. Indien de klacht in een courante taal is geformuleerd en gemakkelijk te verstaan is, wordt de klacht wel aangenomen. De bevindingen worden steeds in het Nederlands geformuleerd.





## Klachtenformulier

Naam ontvanger:

-----  
**Klacht ingediend door:**

Huurdersnummer:	
Naam:	
Adres:	
Telefoon/ GSM:	
Email:	

**De klacht heeft betrekking op:**

>

<input type="checkbox"/> Een herstelling	<input type="checkbox"/> Samenleving	<input type="checkbox"/> Renovatie	<input type="checkbox"/> Administratie
--	--------------------------------------	------------------------------------	--

**Ik heb een klacht over:**

..... ..... ..... ..... ..... .....
--

**Ik heb dit probleem reeds gemeld bij:**

.....
-------

**Waarom dien ik een klacht in?**

..... ..... .....
-------------------------

**Wanneer heeft dit probleem zich voor gedaan en is het nog steeds een probleem?**

.....
-------

Plaats en datum

Handtekening



**Gegevens:**

Nummer klacht:	
Huurders nummer:	
Naam:	
Adres:	
Telefoon/ gsm:	
Naam ontvanger:	

>

**Ontvangstklacht:**

Datum	
Per:	Mail - telefoon - brief - fax - mondeling
Welke weg	Rechtstreeks - kabinet - Vlaamse <u>ombudsdienst</u> - georganiseerd middenveld - andere

**Verzending van ontvangstmelding:**

Datum	
Per	Mail - telefoon - brief - fax - mondeling
Dagen na ontvangst <small>Binnen de 10 dagen</small>	

**De klacht is:**

- Ontvankelijk
- Niet ontvankelijk, want:

Al eerder ingediend	
Meer dan 1 jaar voor indiening	
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
<u>Jurisdictioneel</u> beroep aanhangig	
Kennelijk ongegrond	
Geen belang	
Anoniem	
Beleid en regelgeving	
Geen Vlaamse overheid	
Interne personeelsaangelegenheden	

**De klacht is:**

Gegronnd	
Deels gerond	
Ongegrond	

**Verdeling van de gegronde en deels ongegronde klacht volgens de ombudsnomen:**

Niet - correcte beslissing	
Te lange behandelingstermijn	
Ontoereikende informatieverstrekking	
Onvoldoende bereikbaarheid	
Onheuse bejegening	
Andere	

**Antwoord of voorstel tot herstel**

Resultaat behandeling	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Niet opgelost	
	Voldoende	
	hersteld	

Aanbevelingen tot verbetering van de werking van DE ARK.	
--	--

**Verzending resultaat van het onderzoek**

Datum	
Per	Mail - telefoon - brief - fax - mondeling
Dagen na ontvangst Binnen de 45 dagen	

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DE GELUKKIGE HAARD / sociale dienst

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten: (sociale aard / cfr. burencollicten)	197

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:	29
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	18
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	5
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	1
	Anoniem:	5
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	168
---------------------------------------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	162
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	4

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	144
	deels opgelost:	18
	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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

\*daling van 'al eerder klacht ingediend' t.o.v. eerdere jaren. Dit kan te wijten zijn aan explicietere communicatie naar cliënteel toe. Als sociale dienst werd een duidelijker beeld gecommuniceerd voor wat men bij ons terecht kan en voor wat niet. Dit door middel van bewonersvergaderingen en dergelijke meer. Deze grens is op vandaag niet allesbepalend en zal waarschijnlijk nooit 100% afgebakend zijn, maar is enigszins duidelijker. De sterke daling van ongegronde klachten kan ook hier aan te wijten zijn.

\*overduidelijke meerderheid van de klachten zijn rechtstreeks afkomstig van de burger. Een schatting van ongeveer 90%. De overige 10% klachten komt binnen via Vlaamse ombudsdienst, andere organisaties, of bijvoorbeeld de wijkagent.

\*eveneens een overduidelijke meerderheid bij de aanmeldingswijze. Ongeveer 70% komt telefonisch binnen. Ongeveer 10% via brief of mail. 10% tijdens bezoek (hieronder ook klachten doorgekregen door collega's bijvoorbeeld tijdens een herstelling krijgt men te horen dat er problemen zijn met de burens etc...) De laatste 10% zijn meldingen waarbij men op eigen initiatief naar het kantoor komt met 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?

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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



## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: 4140 De Gentse Haard c.v.b.a.

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	19
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	10

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

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:	0

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	17
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	9

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	5
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	1

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	1
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	1
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	4
Redelijke behandeltermijn:	5
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:	5
	mail:	14
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	4
	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.

Afschuiven / banaliseren probleem:

Ongegrond: 2

Leegstand / renovatie

Deels gegrond: 2

Deels opgelost: 2

Geen antwoord / niet nauwkeurig opvolgen probleem:

Gegrond: 1

Deels gegrond: 1

Opgelost: 2

Conciërge onvriendelijk:

Deels gegrond: 1

Deels opgelost: 1

Niet tijdig opruimen sluikeafval:

Gegrond: 1

Deels gegrond: 1

Opgelost: 2

Klacht technische aard:

Gegrond: 2

Opgelost: 1

Niet opgelost: 1

Toewijzing / Mutatie:

Ongegrond: 4

Betwisting aanrekening / teruggave / huurlasten

Ongegrond: 4

Staat / omgeving woning:

Ongegrond: 1

Overeenstemming met het recht: 0

Gegrond: 1

Afdoende motivering: 1

Deels gegrond: 1

Vlotte bereikbaarheid: 0

Gelijkheid en onpartijdigheid: 0

Doeltreffende algemene bereikbaarheid: 0

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: 0

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 4

Deels gegrond: 4

Redelijkheid en evenredigheid: 0

Redelijke behandeltermijn: 5

Correcte bejegening: 1

Deels gegrond: 1

Gegrond: 2

Deels gegrond: 3

Actieve dienstverlening: 0

Efficiënte coördinatie: 0

Deugdelijke correspondentie: 1

Respect voor de persoonlijke levenssfeer: 0

*(Opmerking: een (deels) gegronde klacht kan in sommige gevallen ondergebracht worden onder twee of meer ombudsnormen of categorieën. Vandaar het hogere aantal ombudsnormen en categorieën dan het aantal gegronde en deels gegronde klachten samen.*

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

In vergelijking met voorgaande jaren is het aantal klachten ongeveer gelijk gebleven. Er zijn dit jaar evenveel onontvankelijke klachten als vorig jaar. In totaal zijn er in 2011 zeventien ontvankelijke klachten geregistreerd. Na onderzoek en behandeling blijkt dat er één klacht volledig gegrond kan worden bevonden, een zevental deels. Dit brengt het aantal klachten waarvoor een oplossing moet gevonden worden op acht. Meer dan de helft van deze (deels) gegronde klachten wordt opgelost. Twee worden “deels opgelost” verklaard omdat zij voorlopig opgelost zijn, maar in de loop van 2012 verdere opvolging nodig hebben. Eén klacht is tot op heden niet opgelost omdat er niet meteen een snelle en duurzame oplossing voorhanden is.

De meeste klagers gebruiken e-mail als communicatiemiddel en leggen de klacht zelf neer. De Vlaamse Ombudsdienst en de Ombudsdienst van Stad Gent worden in de meeste anderen gevallen ingeschakeld. Verhoudingsgewijs legt de helft van de klagers zelf de klacht neer, de andere helft vraagt hulp van een tussenpersoon, bijvoorbeeld een ombudsman of -vrouw.

Eén van de twee grote categorieën klachten gaat over aanrekeningen, huurlasten en een volgens de klager te lage kostenteruggave. Dit waren vier dossiers op het totaal aantal klachten. De klagers vroegen om verdere informatie omtrent hun aanrekeningen, berekeningen van de huurlasten en waren niet akkoord met de reeds verkregen uitleg omtrent de berekeningswijze van het bedrag of met de aanrekening op zich. Alle aanrekeningen en de teruggave waren echter correct uitgevoerd. Er was vooraf in alle dossiers eveneens voldoende uitleg gegeven hoe men aan die berekening kwam. Noch van de klagers, noch van de tussenpersonen is er na herhaling of verduidelijking van de uitleg nog enige reactie geweest. In deze dossiers werd ons inziens geen ombudsnorm geschonden. De klachten zijn ongegrond verklaard.

De andere grotere categorie zijn vier dossiers omtrent de mutatie of toewijzing van een woning. Bij de mutatiedossiers volgen wij het Interne Huurreglement van onze huisvestingsmaatschappij. Dit reglement stelt dat er geen achterstallen of geen grote aantoonbare gebreken aan de woning, ontstaan door slecht onderhoud, mogen worden vastgesteld. Is dat wel het geval, dan kan een mutatie tegengehouden worden. In de toewijzingsdossiers volgden wij strikt de wachtlijst conform de Vlaamse Wooncode. Huurders en kandidaat-huurders hebben uiteraard het recht op antwoord op hun vragen of op toelichting. Zij hadden het niet bij het rechte eind om te beweren dat wij hen te lang lieten wachten of andere kandidaten onwettig op hen voor toewezen. Deze dossiers kregen de kwalificatie ongegrond.

In twee dossiers ging het over het afschuiven van onze verantwoordelijkheid of het banaliseren van problemen door de huisvestingsmaatschappij. Beide klachten kwamen via andere kanalen dan de klagers zelf. In beide gevallen was niemand van het personeel op de hoogte van de problematiek. Tijdens het onderzoek van de klacht gaf de klager in het ene dossier zelf toe dat er nog geen klacht bij ons was neergelegd. In het andere dossier vernamen wij van de klager dat zij geen probleem rechtstreeks naar onze dienst durfde te uiten. De problemen op zich werden aangepakt en opgelost, maar de klachten werden allebei ongegrond verklaard.

Een laatste ongegronde klacht ging over een aanvaarde toewijzing van een woning door de klager zelf, ruim een jaar na datum. De klacht ging over het onderhoud van de woning door de vorige bewoner waarbij de klager bij het intrekken in de woning schimmelvorming geconstateerd had, te wijten aan condensvocht. De klager heeft dit probleem volgens haar onterecht zelf moeten oplossen door te schilderen. De klacht werd ongegrond verklaard omwille van het verplichte onderhoud van de woning door de huurder zelf en omwille van de klacht die pas een jaar later neergelegd werd.

In de eindkwalificatie zijn de meeste gegronde elementen onderdeel van een klachtenbrief met meerdere argumenten die geen schending van een ombudsnorm inhouden. Daardoor zijn er meer klachten als “deels gegrond” gekwalificeerd dan de voorbije jaren. Eén klacht kon wel volledig gegrond verklaard worden.

De op zich deels gegronde klachten gaan over het aanslepen van de renovatie in een bepaalde wijk en een structurele leegstand van een woning die gerenoveerd moet worden. In het eerste dossier kunnen wij het probleem van de klager volkomen begrijpen. Ook de huisvestingsmaatschappij meent dat de renovatie al erg lang loopt. De huisvestingsmaatschappij doet er alles aan om de uit te voeren werken te bespoedigen door ze zo nauwgezet mogelijk op te volgen en te signaleren waar er verder nog problemen zijn. Er blijven echter nog problemen over die in tweede fase van de renovatie van diezelfde wijk moeten aangepakt worden. Dit zal in 2012 gebeuren en is dus “in opvolging”.

In het tweede dossier had de klager last van een overwoekerende tuin van een leegstaande woning. Deze woning is eigendom van de huisvestingsmaatschappij. De problemen zijn na de klacht aangepakt, maar vragen regelmatige opvolging.

In een laatste dossier klaagt een huurder over de onvriendelijkheid van een conciërge. Na onderzoek bleek het om een felle discussie tussen beide te gaan waaruit alleen maar geconcludeerd kon worden dat het woord tegen woord was. De klacht is voorlopig opgelost.



De gegronde klachten gaan allebei over technische aangelegenheden. In één dossier is uiteindelijk een oplossing voor het probleem gevonden. In het andere dossier is een definitieve oplossing nog niet gevonden. Hieraan zal in de loop van 2012 verder moeten gewerkt worden.

Ten slotte waren er nog gegronde klachten over het niet tijdig opruimen van sluikafval. Na de klacht werd het sluikestort opgeruimd, maar sluikestorten blijft een fenomeen dat structureel op verschillende niveaus en in samenwerking met verschillende actoren aangepakt moet worden. De overige gegronde klachten gingen over het niet tijdig beantwoorden van correspondentie. Deze klachten waren terecht en werden opgelost.

Alle (deels) gegronde klachten, behalve één, werden opgelost. Enkele deels opgeloste klachten zijn voorlopig opgelost nadat de klacht ons bereikt had maar zijn verder op te volgen. Eén deels gegronde klacht werd niet opgelost. Hiervoor moet in de loop van 2012 verder naar een duurzame en definitieve oplossing gezocht 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?

Wij hebben gepoogd om klachten in 2011 zo accuraat en zo snel mogelijk op te volgen. Wij zullen dit voor 2012 verder bewaken.

#### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: De Goede Werkmanswoning cvba (GWW) (tot 15/9/2011)

Alhoewel de fusie van drie Gentse sociale huisvestingsmaatschappijen met inbreng van de stadswoningen juridisch sedert 1/7/2011 een feit is kon de nieuwe werking pas eind september ingezet worden. De verhuis van het personeel volgens het nieuwe organogram, de aanpassing van het computernetwerk en de installatie van een nieuwe telefooncentrale in volle verlofperiode nam meerdere weken in beslag.

Sedert eind september is mevr. M.P. Coppenolle als officiële klachtenbeheerder in functie. Zij heeft de lopende dossiers van de vroegere klachtenbehandelaar GWW overgenomen en zij is op voormelde datum gestart met het klachtenregister fusiemaatschappij. De rapportering is dan ook opgesplitst in afzonderlijke documenten. Dit is de rapportering van het klachtenregister ex De Goede Werkmanswoning

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	107

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	92
	meer dan 45 dagen:	15
	gemiddelde:	24

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:		105

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	60
	deels gegrond:	23
	ongegrond:	24

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	88
	deels opgelost:	12
	onopgelost:	7

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

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

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

---

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	103
	mail:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	89
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	14

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;  
70 leefbaarheid / 19 herstellingen / 14 verwarming / 2 huurlasten / 1 huisdier / 1 vochtprobleem
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;  
88 opgelost / 12 deels opgelost / 7 onopgeloste
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De meerderheid van de klachten gaat over leefbaarheid meer bepaald burenruzie, lawaaihinder. Na tussenkomst van de sociaal assistent worden de meeste gevallen (deels) opgelost.

De betwiste afrekeningen verwarming of aangerekende herstellingen zijn meestal onterecht.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Door de fusie kunnen de verschillende klachtenprocedures vergeleken worden en de kennis uitgewisseld worden wat alleen maar tot een betere behandeling kan leiden.

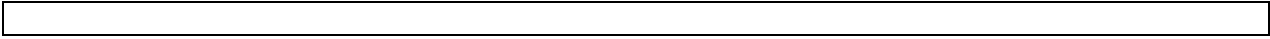
Door het verspreiden van een bewonerskrantje en het opdrijven van huisbezoeken door de sociaal assistenten, hopen wij de communicatie naar de huurders toe te verbeteren.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

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





## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: De Heibloem cvbaso, Gladiolenstraat 10 te Olen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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; 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## **3. Klachtenbeeld 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: De Ideale Woning

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	41

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	41
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	12 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	35
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	23
	deels gegrond:	12
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	28
	deels opgelost:	7
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	7
Te lange behandeltermijn:	13
Ontoereikende informatieverstrekking:	9
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 <b>drager</b>	brief:	35
	mail:	6
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	28
	via georganiseerd	5
	andere	3

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- 15 klachten m.b.t. technische zaken: 12 gegronde, 3 deels gegronde klachten. Deze zaken werden allen volledig opgelost op één na waar nog aan gewerkt wordt.
- 7 klachten m.b.t. de wachtlijst en mutaties: deze zijn allen gegrond maar in deze kunnen wij weinig tot niets ondernemen
- 11 klachten m.b.t. huurprijs en afrekening: 4 gegronde, alle 4 opgelost en 7 deels gegronde. Bij deze kunnen wij enkel een toelichting geven welke de huurders appreciëren
- 2 klachten m.b.t. overlast: in deze wordt onderhandeld, 2 deels gegronde klachten welke werden opgelost

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De klachten m.b.t. de afrekening zijn serieus gedaald t.o.v. 2010 de reden hiervoor is ons inziens de gedetailleerde uitleg die vele huurders in 2010 hebben gekregen over de berekeningswijze e.d.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Registratie van klachten, klachtenformulier op onze website geplaatst waardoor huurders de weg naar de klachtenbehandelaar gemakkelijker vinden en minder snel hogerop gaan.

Aan de directie wordt om de 3 maanden een overzicht bezorgd.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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:

CVBA DE LEIE

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	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:	

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

categorie	gegrond	deels gegronde	ongegronde	opgelost	deels opgelost	onopgelost
administratief		1	1	2		

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

1. De ongegronde klacht betreft de **mutatie-aanvraag** van een zittende huurder, waarbij de procedure voor toewijzing volgens het Besluit van de Vlaamse Regering dd. 12.10.2007 geschiedt. De Ombudsman werd hiervan daags na de melding van de klacht op de hoogte gesteld.
2. De deels gegronde/deels ongegronde klacht betreft een anonieme melding van **domiciliefraude** door een zittende huurder. In overeenstemming met de interne procedure van onze vennootschap werd de betreffende huurder hieromtrent schriftelijk op de hoogte gebracht. Voor verdere afhandeling werd het dossier aan de dienst Inspectie van het departement RWO overgemaakt, doch inmiddels afgesloten n.a.v. de recente opzeg door de huurder.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

- a) Klachtenregistratie door klachtenbeheerder.
- b) Nihil.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:  
DE MANDEL CVBA, Botermarkt 30, 8800 Roeselare

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18

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

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	-
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	18
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	18
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	5
Te lange behandeltermijn:	12
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:	9
	mail:	9
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	17
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	1

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

	Gebouwenbeheer	Verhuring
Gegronnd	1	1
Opgelost	8	1
Onopgelost	8	1
Deels opgelost		
Norm:		
Niet correcte beslissing	3	2
Onheuse bejegening		1
Te lange behandeltermijn	12	

## 3. Klachtenbeeld 2011

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De meerderheid van de klachten behelst nog steeds lang aanslepende herstellingen. De dienst Gebouwenbeheer is sinds 2011 opnieuw onderbemand. Door de grote werkdruk is er een gebrek aan opvolging 'in het veld'. Er wordt bekeken hoe dat kan opgevangen worden.

De klachten voor de dienst Verhuring komen van huurders die niet akkoord gaan met beslissingen die wettelijk correct zijn. De wetgeving is niet gemakkelijk. Wanneer de klagers uitgebreide info krijgen, leggen zij zich doorgaans neer bij de beslissing. Ook hier merken wij het belang van duidelijke 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?

De Huurdersadviesraad van De Mandel heeft zich in 2011 gebogen over de nieuwbouwprojecten. Wij stellen vast dat een aantal zaken die niet in orde zijn bij de oplevering van een nieuwbouwproject, blijven aanslepen. Er is nogal wat ontevredenheid over dergelijke mankementen en – volgens sommige huurders – conceptuele fouten. De Huurdersadviesraad heeft een checklist opgesteld waarmee De Mandel kan rekening houden bij het plannen van projecten.

Zoals ook in de vorige jaren zoekt De Mandel naar manieren om de communicatie met het cliënteel te verbeteren. Veel onvrede vloeit immers voort uit gebrekkige communicatie. Als de huurders of kandidaat-huurders onvoldoende duidelijke informatie krijgen, dan begrijpen zij niet altijd de beslissingen en procedures die gevolgd worden. Daarom is het van groot belang begrijpelijke informatie te geven. Eind 2011 is daarom opnieuw een opleiding "Klare taal" georganiseerd voor het voltallige bedienendpersoneel. De opgedane kennis wordt toegepast in onze brochures, briefwisseling, enz.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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:

cv De Mandelbeek SHM 321 – Oostrozebekestraat 136 bus 1

8770 Ingelmunster

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	4
	deels opgelost:	
	onopgelost:	1

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 (3) en klachten m.b.t. burenhinder/-problemen (2).

Wat de technische klachten betreft waren er 2 gegronde en 1 niet gegronde. Hiervan zijn er 2 opgelost en 1 is nog in uitvoering.

Wat de klachten m.b.t. burenhinder/-problemen betreft, één gegronde en één deels gegronde: beiden zijn opgelost.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Het aantal klachten is gedaald t.o.v. 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. Dit is dan veelal te wijten aan externe factoren.

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. Er werden in 2011 stappen gezet om in samenwerking met plaatselijke OCMW's probleem dossiers beter te kunnen aanpakken.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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 de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **De Oostendse Haard**

<b>Totaal aantal klachten:</b>		<b>34</b>
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	30
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	22.35

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		<b>8</b>
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	3
	Geen belang:	0
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	0

<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>		<b>26</b>
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	5
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	20
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	20

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten volgens de drager	brief:	28
	mail:	1
	telefoon:	3
	fax:	0
	bezoek:	2

---

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	31
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	2
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	1

---

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**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

**BERGINGEN GARAGES**

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

**Onverdraagzaamheid**

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

**OVERIGE NADER TE OMSCHRIJVEN**

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

**OVERLAST BUREN (lawaai, ruzie...)**

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



**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	11
	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:	12

**OVERLAST DOOR HUISDIEREN**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	4

**OVERLAST DOOR HYGIËNE BIJ BUREN**

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

<b>Vragenlijst voor het verslag 2011</b> <b>over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM</b>
--

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

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

**Overlast door kinderen**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

**PERSONEEL**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

**SAMENWONEN**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

**Te lange wachttijd toewijzing**

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

<b>Vragenlijst voor het verslag 2011</b> <b>over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM</b>
--

Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

**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
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: DE VLASHAARD – VANACKERESTRAAT 43 – 8560 WEVELGEM

### 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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; 2 deels gegronde klachten
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 2 deels opgeloste klachten
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 2

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Het gaat hier over 2 klachten m.b.t. de toestand van de woning. De herstellingen die op korte termijn konden gebeuren werden ondertussen uitgevoerd. De klachten m.b.t. de isolatie en condensvorming zullen via globale aanpak opgelost worden: dakrenovatie en isolatie, vervanging enkele beglazing, ... .

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 noemenswaardige wijzigingen*

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?



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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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:

De Voorkempen – H.E., Nijverheidsstraat 3, 2960 Brecht

T 03 690 09 20

F 03 690 09 21

E [info@de-voorkempen.woonnet.be](mailto: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:	21
	meer dan 45 dagen:	1
	Gemiddelde: (aantal dagen)	9

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

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:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	20
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	16

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	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:	
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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	4
	telefoon:	13
	fax:	0
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: (bewindvoerder	1(bewindvoerder)

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

2 gegronde klachten (zelfde klacht, 2 verschillende huurders):

- melding van lekken in dak en scheeftrekken buitenmuur: deels opgelost in 2011: renovatie van de daken in 2011, einde renovatie in 2012.

2 deels gegronde klachten:

1. onkostennota herstelling deurslot: opgelost
2. onkostennota herstelling kraan: opgelost

16 ongegronde klachten:

1. onkostennota herstelling thermostaat
2. onkostennota herstelling kraan
3. klacht over personeel
4. onkostennota vervanging glas
5. onkostennota vervanging glas
6. onkostennota herstelling kraan
7. onkostennota verlichtingsarmatuur
8. onkostennota herstelling slot
9. onkostennota herstelling slot
10. onkostennota ontstopping
11. geen toelating plaatsen veranda
12. onkostennota herstelling deurbel
13. onkostennota herstelling wc
14. onkostennota herstelling slot
15. onkostennota ontstopping
16. onkostennota schoonmaak

per toegepaste ombudsnorm (vereenvoudigde lijst):

- 2 deels gegronde klachten: effectieve mankementen aan de woning buiten de wil van de huurder om
- 2 gegronde klachten: effectieve mankementen aan de woning buiten de wil van de huurder om

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De meeste klachten gaan over de aanrekening van onkosten ten gevolge van herstellingen. De huurders melden in hun klacht dat de betaling van de onkosten niet ten laste is van de huurder. Dankzij het boekje 'Ziezo' kan er in de meeste gevallen echter vrij snel en correct worden beoordeeld of de kosten ten laste zijn van de huurder of de verhuurder.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Begin 2011 hebben alle huurder het Ziezo – boekje ontvangen. Ook ontvangen alle nieuwe huurders bij aanvang van de huur dit boekje.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.



**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: CVBA De Zonnige Woonst

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10

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

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

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	9
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	5
	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:	0
Te lange behandeltermijn:	7
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	0

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

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	5
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

### Categorie administratieve dienst:

- het aantal gegronde 0/deels gegronde 0/ongegronde klachten 1;
- het aantal opgeloste 1/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
- **Ontoereikende informatieverstrekking: 1**

### 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.
- /

### Categorie technische dienst:

- het aantal gegronde 1/deels gegronde 7/ongegronde klachten 1;
- het aantal opgeloste 5/deels opgeloste 2/onopgeloste (gegronde) klachten 1;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.
- **Onheuse bejegening: 1**
- **Te lange behandeltermijn: 7**

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

**Het aantal klachten is gedaald t.o.v. 2010 en 2009.**

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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

**Daling kan te verklaren zijn doordat er nu een beter onderscheid kan gemaakt worden tussen klachten t.a.v. de maatschappij en 'gewone' klachten (burenruzies ed.), die overigens niet opgenomen worden in het verslag over ons klachtenmanagement.**

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

**Betere opvolging van de aannemers.**

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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](#)

<b>Vragenlijst voor het verslag 2011</b> <b>over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM</b>
--

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **DEINSE SOCIALE BOUWMAATSCHAPPIJ CVBA**

**Totaal aantal klachten:** **1**

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	0.00

**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:** **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

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:	0

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

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

---

<b>Vragenlijst voor het verslag 2011</b> <b>over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM</b>
--

**Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën****Huurberekening**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Cvba Dendermondse Volkswoningen

Begijnhoflaan 2 – 9200 Dendermonde

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	21

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	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:

### Categorie administratie

- het aantal gegronde 0/deels gegronde 0/ongegronde klachten 1;
- 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 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

### Categorie technische dienst

- het aantal gegronde 2/deels gegronde 0/ongegronde klachten 0;
- het aantal opgeloste 2/deels opgeloste 0/onopgeloste (gegronde) klachten 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 2

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Het aantal klachten is in 2011 op hetzelfde niveau gebleven als in 2010. De maatschappij heeft relatief weinig klachten ontvangen en dit als gevolg van het feit dat er steeds geprobeerd wordt om bij een eerste melding in te grijpen zodanig dat klachten kunnen vermeden 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?

Daar het aantal klachten in 2011 – door het feit dat er laagdrempelig gewerkt is – relatief laag 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

**13 Redelijke behandeltermijn**

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

**14 Efficiënte coördinatie**

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

**15 Respect 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: Dewaco Werkerswelzijn

### 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	8
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	8
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
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 <b>drager</b>	brief:	8
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Gegronde klachten:

Technische klachten:3

Sociale klachten:2

Administratieve klachten: 3

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Alle klachten worden eerst aangepakt door een brief (zowel naar klager als veroorzaker). Bij niet- oplossing wordt vaak een plaatsbezoek gebracht, de wijkagent gecontacteerd...

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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



## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: CVBA Diest-Uitbreiding (SHM – EV 2250)

### 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:	25

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
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 <b>drager</b>	brief:	0
	mail:	2
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

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

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Leefbaarheid :

- 0/1/0
- 1/0/0
- 1

Vochtprobleem

- 1/0/0
- 1/0/0
- 1

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- Leefbaarheid: één klacht handelde over de problematiek tussen het gedrag van de (ex-)partner van de klager en de andere bewoners van het appartementsgebouw. Na ons antwoord aan de Vlaamse ombudsdienst hebben wij geen verdere klachten meer ontvangen, noch van de klager, noch van de burens.
- Vochtprobleem: na de klacht heeft de klager een mutatie naar een andere woongelegenheden aanvaard, waardoor het probleem is opgelost. De nieuwe huurder die nu in de vorige woongelegenheden van de klager woont, heeft nog geen problemen 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?

Nihil

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

### **Goedgekeurd reglement klachtenprocedure door RVB op 06-12-2011**

#### **HOOFDSTUK 1 – ALGEMENE BEPALINGEN EN TOEPASSINGSGBIED**

##### ***Artikel 1:***

Elkeen die met betrekking tot onze vennootschap een klacht uit, heeft recht op een kosteloze, tijdige, behoorlijke, onpartijdige en grondige behandeling van zijn klacht.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid waarbij een natuurlijke persoon (individueel of in groep), een rechtspersoon of een andere overheid in de hoedanigheid van burger of bestuurder klaagt bij onze vennootschap over een door deze (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Een klacht heeft betrekking op een concrete handelswijze in een bepaalde aangelegenheid, of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving. Algemene klachten over de regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of verklaringen worden niet als een klacht in de zin van deze procedure

beschouwd, zomin als meldingen van feiten die de vennootschap redelijkerwijze niet kon voorkomen, informatievragen en suggesties.

#### **Artikel 2:**

Om toe te laten een klacht in te dienen, heeft onze vennootschap een klachtenbehandelaar in de persoon van de directeur of één van de administratieve medewerkers op het kantoor.

### **HOOFDSTUK 2 – WIJZE VAN INDIENEN EN REGISTRATIE VAN EEN KLACHT**

#### **Artikel 3:**

Een klacht kan op verschillende manieren bij de klachtenbehandelaar worden ingediend: schriftelijk (al dan niet per aangetekende brief) of via het e-mailadres [info@du.woonnet.be](mailto:info@du.woonnet.be).

#### **Artikel 4:**

Naast het opnemen van de klacht, worden alle relevante gegevens (ontvankelijkheid, resultaat onderzoek, uitspraak, verzoenende maatregelen,...) van de klacht tijdens het doorlopen van de procedure genoteerd in een centraal register. De klachtenbehandelaar coördineert het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure.

### **HOOFDSTUK 3 – KLACHTENBEHANDELING**

#### **Artikel 5:**

Vooraleer een klacht kan worden behandeld, moet door de directeur worden geoordeeld of deze ontvankelijk is, eventueel zonder dat daartoe een nader onderzoek is of na de nodige inlichtingen daarvoor te hebben ingewonnen.

Volgende zaken zijn onontvankelijk in de klachtenprocedure:

- Wanneer het geen klacht betreft in de zin van het reglement;
- Wanneer het een klacht betreft waarover reeds vroeger een klacht door de klager werd ingediend, die werd al behandeld conform dit klachtenreglement;
- Een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: deze zaken moeten rechtsreeks aan de bevoegde (administratieve of technische) dienst gemeld worden;
- Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van onze vennootschap waarbij de klager individueel en actueel betrokken is.
- Een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager moet eerst tot zijn eigen ontevredenheid geprobeerd hebben bij de vennootschap verhaal te halen;
- Gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld;
- Klachten waarbij de klager anoniem blijft, namelijk zonder vermelding van de identiteit en het adres van de klager;
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure;
- Klachten die het voorwerp zijn van een verzekeringsprocedure;
- Klachten waarvoor formele en/of administratieve beroepsmogelijkheden zijn voorzien;
- Klachten waarbij de vennootschap geen betrokken partij is;
- Kennelijk ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door onze vennootschap;
- Klachten die onvoldoende duidelijk zijn omschreven.

#### **Artikel 6:**

Binnen de 15 werkdagen na het indienen van een klacht, moet de klachtenbehandelaar de klager laten weten of de klacht ontvankelijk is. Wanneer de klacht onontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet aanvaard wordt.

**Artikel 7:**

Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de directeur. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de vennootschap en informatie van de klager. De directeur zal deze informatie verzamelen.

**Artikel 8:**

Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

**Artikel 9:**

Compenserende maatregelen met een financiële weerslag worden voorgelegd aan het bestuur van de vennootschap.

**Artikel 10:**

De klachtenbehandelaar verwittigt de klager van de uitspraak over de klacht binnen de 30 werkdagen na het indienen van de klacht. Indien de klachtenbehandelaar van oordeel is dat de klacht dient voorgelegd te worden aan het bestuur van de vennootschap, wordt deze termijn verlengd met 10 werkdagen na datum van de eerstvolgende bestuursvergadering. In dit laatste geval zal de klager verwittigd worden van deze termijnsverlenging.

**Artikel 11:**

Om een klacht af te sluiten, kan ze in het klachtenregister op volgende manier worden gecatalogeerd:

- Onontvankelijk
- Ontvankelijk en ongegrond: de vennootschap heeft geen fout gemaakt.
- Ontvankelijk, gegrond en opgelost: klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van de vennootschap gecorrigeerd.
- Ontvankelijk, gegrond, maar onopgelost (waaronder niet opgelost via de klachtenbehandeling)
- Ontvankelijk, deels gegrond/deels niet en opgelost: zowel de vennootschap als klager hebben deels gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van de vennootschap gecorrigeerd.
- Ontvankelijk, deels gegrond/deels niet, maar onopgelost: zowel de vennootschap als klager hebben deels gelijk.

**Suggesties?**

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



## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: Dijledal cvba Sociale huisvestingsmaatschappij

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	12
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	6
	deels gegrond:	
	ongegrond:	6

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	11
	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:	8
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	3

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	8
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	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 : 5 gegronnd en opgelost  
3 ongegrond

Administratief/Boekhoudkundige klachten : 3 ongegrond

Sociale klachten : 1 ongegrond

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Het verschil tussen een melding en een klacht blijft soms moeilijk.

Klachten gaan ook dikwijls over een derde partij waar we mee samenwerken.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 blijft soms moeilijk als er meerdere diensten betrokken zijn bij het oplossen van de klacht.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

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

Meer concrete voorbeelden voor het beoordelen van de klachten voor dit rapport. Interpretatie is niet altijd simpel ,  
alsook het in de een of andere categorie onderbrengen.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

**12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)****13 Redelijke behandeltermijn**

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

**14 Efficiënte coördinatie**

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



overheidsdiensten zelf.

**15 Respect 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: c.v. Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	
	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	9
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	9
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	6
	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:	NVT
Te lange behandeltermijn:	NVT
Ontoereikende informatieverstrekking:	NVT
Onvoldoende bereikbaarheid:	NVT
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 <b>drager</b>	brief:	7
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	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 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De meeste klachten betreffen burenhinder, namelijk lawaai of onderhoudsproblemen. Onze maatschappij deed het nodige om via contact met de huurders, wijkagent of advocaat 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

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



## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: CVBA 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
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	1

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal ~~gegronde~~/deels gegronde/~~ongegronde~~ klachten; 1
- het aantal opgeloste/~~deels opgeloste~~/~~onopgeloste~~ (gegronde) klachten; 1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. Andere: 1

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Klacht betrof 2 zaken: enerzijds problematiek omtrent schimmelvorming door condens veroorzaakt door de huurder zelf, anderzijds het te klein & ongeschikt zijn van het appartement voor de gezinssamenstelling. Net zoals vorige jaren werden alle klachten zeer snel behandeld en werd zeer snel een oplossing aangeboden aan de huurder door prioritaire mutatie toe te kennen conform de reglementering.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 nieuwe realisaties in klachtenbehandeling, gezien de weinige klachten en de snelle klachtenbehandeling werd de werkwijze van vorige jaren behouden. Om dezelfde reden zijn ook nieuwe verbeteringen gepland.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Nummer verhuurde	Naam verhuurder	Drager	Ontvangen van	Type klacht	Klachtenbehandelaar	Eerste klacht	Ontvankelijkheid	Indien onontvankelijk
1170	NV Eigen Haard	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen	NV Eigen Haard	16/12/2011	lopende	
1170	NV Eigen Haard	brief	rechtstreeks van burger	leefbaarheid	NV Eigen Haard	13/12/2011		kennelijk ongegrond

Type klacht	Indien onontvankelijk	Ontvangen van	Drager
administratieve werking en beheer	al eerder klacht ingediend	rechtstreeks van burger	brief
afstand van verhaal - brandverzekering	meer dan een jaar voor indiening	naar Kabinet	mail
betwisting koopwoningen	nog niet alle beroepsprocedures aangewend	Vlaamse Ombudsdienst	fax
domiciliefraude	jurisdictioneel beroep aanhangig	naar georganiseerd middenveld	telefoon
garage	kennelijk ongegrond	andere kanalen	monderling
herstellingen	geen belang		
huisdieren			
huisvuil			
huurachterstallen			
huurlasten			
huurontbinding			
huuropzeg			
huurprijs			
huurtoeslag onderbezette woning			
kooprecht zittende huurder			
leefbaarheid			
medehuurder worden			
mutatie			
onroerende voorheffing			
plaatsbeschrijving			
renovatie			
schadeloosstelling			
schrapping als kandidaat-huurder			
sluikstorten			
toewijzing huurwoning			
veiligheid sociale huurwoning			
verwarming			
vochtproblemen			



wachttijd inhuurneming  
woningaanvraag

vandalisme  
waarborg  
wachttijd inhuurneming

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: cvba Eigen Woning (Puurs)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	6

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	0
	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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere (herstelling uit te voeren door aannemer van een nieuwbouwproject) :	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 <b>drager</b>	brief:	7
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Van de 8 klachten hadden er :

- 5 betrekking op (de aanrekening van) herstellingen
- 3 betrekking op huuraangelegenheden

Van de 5 klachten m.b.t. (de aanrekening van) herstellingen waren er :

- 0 gegrond
- 1 deels gegrond
- 0 ongegrond

De 3 klachten m.b.t. de huuraangelegenheden waren ongegrond (2) & gegrond (1)

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

U zal merken dat het gros (5) van de 8 klachten betrekking had op (de aanrekening van) herstellingen. Slechts 3 klachten hadden 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?

Nihil ; geen nieuwe acties gepland

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

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

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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



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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect 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: CVBA ELK ZIJN HUIS

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	65

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	26
	meer dan 45 dagen:	7
	gemiddelde:	48,45

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	61
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	61
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	33
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	28

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard 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 <b>drager</b>	brief:	62
	mail:	1
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	63
	via kabinet:	/
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	/
	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.

			GEGROND	ONGEGROND	OPGELOST	ONOPGELOST
Huurlasten	1	klacht	1	0	1	0
Huurprijs	1	klacht	1	0	1	0
Betwisting koopwoningen	1	klacht	1	0	1	0
Plaatsbeschrijving	2	klacht	2	0	0	2
Leefbaarheid	10	klachten	8	2	7	3
Vochtproblemen	10	klachten	10	0	3	7
Herstellingen	40	klachten	38	2	20	20

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

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 toezichtstaken ingegeven. Niet alle werkorders 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 2011 registreerde Elk zijn Huis 2.643 technische meldingen, een stijging met 11,85%. Er werden 3.273 werkbons/interventies uitgeschreven, een stijging met 20,60% t.v. 2010.

	2009	2010	2011	
Meldingen	2333	2363	2643	111,85%
Werkorders	2641	2714	3273	120,60%

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. Beide bedrijven geven aan problemen te hebben met de aanwerving van gekwalificeerde onderhoudstechnici. Ook de aanlevering van vervangstukken van bij de fabrikant naar Dalkia en Cofely toe laat te wensen over, beide bedrijven investeren dan weer onvoldoende in hun voorraad.

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 onbegeleid te wonen. Reden voor deze is het dalend aantal bedden in psychiatrie. Privacy wetgeving zorgt ervoor dat wij niet op voorhand worden ingelicht. Eenmaal een patiënt huurt 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.

Tenslotte valt op dat een hoog percentage van de klachten onopgelost blijft. Voor zover deze onopgeloste klachten betrekking hebben op herstellingen is dit zeker voor verbetering vatbaar.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de 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. Ook een informatieboekje rond “vochtproblemen – verluchten” wordt regelmatig doorgestuurd naar huurders die vochtproblemen melden.

Tijdens de functioneringsgesprekken (februari 2012) zal er met de technische dienst moeten gefocust worden op de verbetering van de behandelingstijd met betrekking tot meldingen en klachten en een vlottere communicatie met de huurder over de stand van zijn dossier.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

#### **Suggesties?**

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

**Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**

- 1 Overeenstemming met het recht**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: Geelse Huisvesting

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	9,4 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	4
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	4
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **2. Inhoud van de klachten**

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## **3. Klachtenbeeld 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:  Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en Omstreken
--

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	2

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20
	meer dan 45 dagen:	60
	gemiddelde:	40

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens redenen van <b>onontvankelijkheid</b>	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	0
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	0
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
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 <b>drager</b>	brief:	0
	mail:	2
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

→ Inhoudelijke categorie : 'bouwklachten' (??? )

- deels gegronde klachten : 2
- deels opgeloste gegronde klachten : 1 ; deels onopgeloste klachten : 1
- deels gegronde klachten volgens ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' : 1; deels gegronde klachten volgens ombudsnorm 'ontoereikende informatieverstrekking' : 1 ;

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

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 er zo mogelijk nog toe zou kunnen bewegen bepaalde herstellingen aan hun woning uit te voeren. Strikt genomen treedt de koper vanaf de eindoplevering van de bouwwerken in de plaats van de maatschappij-verkoopster, en is deze vanaf dan gerechtigd tegen de aannemers en architecten de bepalingen van art. 1792 en 2270 van het B.W. betreffende de tienjarige aansprakelijkheid (verborgen gebreken) in te roepen. Voor kleine opduikende gebreken trachten de kopers vrijwel steeds de maatschappij in te schakelen in de hoop dat deze de aannemers ertoe zou kunnen brengen alsnog de nodige herstellingen uit te voeren en de daaraan verbonden kosten door de aannemer (of eventueel door de maatschappij zelf) ten laste te laten nemen. (cf. ook de klachtenrapportage 2010)

## 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 zich (veelal geruime tijd na de definitieve oplevering) hebben voorgedaan en aldus werden gesignaleerd;

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 toeleveranciers van door onze vennootschap aanbestede sociale koopwoningen, ervaart 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. Er wordt naar gestreefd de termijn waarbinnen aannemers door de vennootschap voor een (mogelijke) oplossing van gesignaleerde gebreken worden gecontacteerd, resp. de redelijke termijn waarbinnen een afdoende oplossing (voor zover nog mogelijk en afdwingbaar, eens de definitieve oplevering heeft plaats gevonden), te comprimeren, om de indieners van de klacht aldus over een eventueel haalbare oplossing niet al te lang in het ongewisse te laten.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor 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:	10
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:

Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting – Technische dienst

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	44

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	26
	meer dan 45 dagen:	18
	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	44
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	22
	deels gegrond:	15
	ongegrond:	7

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	27
	deels opgelost:	4
	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:	2
Te lange behandeltermijn:	30
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	5
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

- Betwisting huurschade: 4 klachten
- Ongegronde klachten: 4
- Technische klachten: 40 klachten
- Gegronde klachten: 22
  - Deels gegronde klachten: 15
  - Ongegronde klachten: 3
    - Opgeloste klachten: 27
    - Deels opgeloste klachten: 4
    - Onopgeloste klachten: 6

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Er waren in 2011 minder klachten dan het jaar voordien.

Deze vermindering was toe te schrijven aan het inzetten van extra personeel. In 2011 zijn we overgegaan tot het aanwerven van een extra arbeider, zodat er een snellere opvolging was van uit te voeren werkbons. Deze snellere reactie leidde tot een vermindering van het aantal klachten over lange wachttijd.

Voor bepaalde werken doet onze maatschappij beroep op externe aannemers. Zo waren er in het verleden lange wachttijden voor dakwerken. We werken nu samen met een dakwerker die de werken (redelijk) snel uitvoert.

Het probleem van openstaande punten na renovatie blijft. Aannemers wachten te lang voor deze punten opgelost raken – tot ontevredenheid van de huurders.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Er werden dit jaar geen wijzigingen aangebracht.

**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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting CVBA

Sociale dienst

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	22
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	25

Aantal onontvankelijke klachten:	9
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	9
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	17
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	9
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	7
	deels opgelost:	5
	onopgelost:	2

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	7

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	16
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	OCMW 1
	andere kanalen:	Gemeenteraadslid 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.

Geluidsoverlast		7
Huisdieren		1
Onderhoud & Hygiëne	1	
Domiciliefraude		1
Weigering toewijzing		1
Behandeling van schadegeval	1	
Combinatie van sociale overlast en agressie	6	

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- Het merendeel van de 'sociale' klachten betreffen of monden uit in 'burenruzies'. Dit is een ingewikkelde problematiek waar vaak geen eenduidige snelle oplossing voor bestaat. Bovendien ligt dit ook vaak buiten de bevoegdheden van de maatschappij.

Werken met mensen en werken aan inter-relationale problematieken tussen mensen is vaak een proces van langere duur.

Daarin verschillen deze klachten van de technische klachten. Wanneer men een klacht ontvangt over een technisch probleem onderzoekt men wat het probleem juist is en lost men dit op.

Dit is echter niet zo vanzelfsprekend bij de klachten die te maken hebben met een bepaald gedrag dat mensen stellen en storend is voor anderen.

Daarom neemt het vaak langere tijd in beslag alvorens dergelijke klachten volledig opgelost zijn.

Vaak dienen klagers om die reden meerdere malen klacht in betreffende eenzelfde problematiek, waardoor deze onontvankelijk worden wegens: 'Al eerder klacht ingediend.'

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Eventueel, indien de tijd dit toelaat, systematisch sneller contact opnemen met instanties die zich professioneel bezig houden met burenbemiddeling.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

- Zie klachtenprocedure in bijlage.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

- Niet zozeer een voorstel om de vragenlijst te verbeteren maar wel om de klachtenbehandeling te optimaliseren. Men zou een ruimer aanbod van opleidingen kunnen aanbieden betreffende klachtenmanagement om zo de competenties van de klachtenbehandelaars bij te schaven en de klachtenbehandeling correct te laten verlopen.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.



12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: **Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen St-Gillis-Waas**

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	
	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	1
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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; 3/1/1
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 4/0/1
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## 3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Vernieuwen warm water boiler
- renovatie buitenschrijnwerk wijk Kemzeke

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- renovatie buitenschrijnwerk wijk Meerdonk (verdere concrete uitwerking van opmetingen)

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

**12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)****13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

**14 Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de

overheidsdiensten zelf.

**15 Respect 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:

Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw cvba

Acacialaan 49 w13

9240 Zele

### 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:	5,5

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	25
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	22
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	20
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	2

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
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 <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	-
	telefoon:	5
	fax:	-
	bezoek:	16

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	19
	via kabinet:	-
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	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 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 : 7

Gegronde klachten omtrent onderhoud tuinen : 6

Gegronde klachten omtrent burenhinder , ruzies : 9

Deels gegronde klachten omtrent herstellingen : 2

Ongegronde klacht omtrent berekening huurprijs : 1

Opgeloste klachten domiciliefraude : 5

Niet opgeloste klachten domiciliefraude : 2

Opgeloste klachten omtrent onderhoud tuinen : 6

Opgeloste klachten omtrent burenhinder , ruzies : 9

Deels opgeloste klachten omtrent herstellingen : 2

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Het betreffen vooral klachten van huurders over buren die tuinen niet onderhouden, voor lawaaioverlast zorgen of domiciliefraude plegen. We hebben ook twee klachten ontvangen over problemen binnen de woningen waarvoor er volgens de huurders geen afdoende oplossing gevonden werd voor hun probleem.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

-

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

-

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: SHM GOED WONEN.RUPELSTREEK

### 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:	11,67

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

Categorie	(deels)gegrond	Ongegrond	(deels)opgelost	Onopgelost	ombudsnorm
Herstellingen	1	1	1		andere (1)
Aanrekenen kosten	1	1	1		Niet correcte beslissing(1)
Andere	1		1		Onheuse bejegening(1)

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Vooral klachten over aanrekening van kosten (huurlasten en herstellingen) werden genoteerd. Huurders menen soms dat zij niets moeten betalen voor herstellingen.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Aan het eind van 2011 werd aan iedere huurder het boekje ZIEZO! (initiatief van Provincie Antwerpen) bezorgd waarin op een zo duidelijk mogelijke wijze de rechten en plichten van verhuurder en huurder worden opgesomd en ook een overzicht wordt gegeven van de herstellingskosten die voor de verhuurder/huurder zijn.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**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 naar de ex-huurder. 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. Tot op heden hebben wij geen verder bericht meer mogen ontvangen na onze brief van 7 februari 2011. Is deze zaak afgesloten of is er nog voortgang te verwachten?

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: CVBA Goedkope Woning

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Huurder klaagt over technische problemen in de kelder van het flatgebouw waar hij woont.  
Een aannemer werd ingeschakeld om aan dit technisch probleem te verhelpen.

Zelfde huurder dient diverse keren klacht in omdat hij ongedierte zou gezien hebben rond het flatgebouw (ratten)  
Verdelgingsfirma heeft maatregelen genomen om ongedierte te verdelgen.

## **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?  
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Technische firma's worden geëvalueerd op hun werking en worden opgevolgd in functie van hun accuraat handelen.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:

Hasseltse Huisvestingsmaatschappij cvba

Gouverneur Roppesingel 53 te 3500 Hasselt

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via kabinet:	
	via Vlaamse oombudsdienst:	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.

### Het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten:

AANTAL KLACHTEN	DEELS GEGROND	ONGEGROND
BEZETTINGSNORM	-	1
TERUGBEZORGEN ORIGINELE DOCUMENTEN	1	-
AFHANDELING TECHNISCHE OPMERKINGEN	1	-
DIENSTVERLENING	-	1

### Het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten:

AANTAL KLACHTEN	OPGELOST
TERUGBEZORGEN ORIGINELE DOCUMENTEN	1
AFHANDELING TECHNISCHE OPMERKINGEN	1

### het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:

Afhandeling technische klachten: Ombudsnorm nr.13 – redelijke behandeltermijn.

Terugbezorgen originele documenten: Ombudsnorm nr.13 – redelijke behandeltermijn.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

### *Klacht 1: Bezettingnorm: Huurder betwist oppervlakte derde slaapkamer*

De bezettingnorm werd correct toegepast zoals voorzien in de Vlaamse Wooncode.

### *Klacht 2: Terugbezorgen originele documenten*

Huisvestingsmaatschappij heeft schrijven van huurder niet ontvangen m.b.t. het terugzenden van de gevraagde documenten.

De gevraagde werden gescand en per mail teruggezonden.

### *Klacht 3: Afhandeling technische opmerkingen*

Het onderhoud tussen de Huisvestingsmaatschappij en de huurders heeft niet plaatsgevonden op het afgesproken tijdstip.

Er werd een nieuw onderhoud gepland. Deze heeft plaatsgevonden op 08/12/2011

### *Klacht 4: Dienstverlening*

Betrokkene klaagde over de service, beleefdheid en goodwill van het personeel in het kader van de uithuizing van haar dochter, huurder van de huisvestingsmaatschappij.

Het is moeilijk in te schatten op welke manier een boodschap dient te voldoen aan de verwachtingen van de

ontvanger van de boodschap.

**4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?  
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

1. Voorstel tot het volgen van volgende opleiding in het jaar 2012:

- Conflicthantering / onthaal
- Timemanagement

2. Een uitgewerkte en uitgeschreven klachtenprocedure in september 2011.

3. Alle medewerkers geïnformeerd naar het herkennen, ontvangst en doorsturen van een klacht waarna de medewerkers een infofiche werd overhandigd m.b.t. het herkennen, ontvangst en doorsturen van een klacht in september 2011.

4. Er werd een invulklachtenformulier met handleiding opgesteld voor de kandidaat-huurder en huurder. Deze worden ter beschikking gesteld aan de huurder bij het ondertekenen van het huurcontract en aangeboden in een info rek aan het onthaal.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie bijgevoegde procedure.

**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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA HELPT ELKANDER, HAZEPAD 1, 8790 WAREGEM

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	20
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	19
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	12
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	9
	deels opgelost:	6
	onopgelost:	2

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3
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 <b>drager</b>	brief:	17
	mail:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	20
	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.

Burenhinder:	gegrond:9		opgelost:6	
	deels gegronde: 3		deels opgelost 3	
	Ongegrond 0		onopgelost 2	
Onderhoud woning	gegrond:1		opgelost:1	
	deels gegronde: 0		deels opgelost 0	
	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.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Net zoals in werkjaar 2010 betreffen de klachten nog steeds hoofdzakelijk maatschappelijke problematiek waaronder o.a. burenhinder en klachten mbt het onderhoud van de eigen woning en/of woning van de burenen.

Een nieuw fenomeen dit jaar is wel dat er klachten geregistreerd werden van ex-huurders die na vertrek uit de woning, bij afrekening van de huurwaarborg betwisten om te betalen voor de geconstateerde huurschade.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 aangeworven. Deze maatschappelijk werker tracht in de mate van het mogelijke te bemiddelen bij eventuele burenruzies of klachten van burenen omtrent leefbaarheid. Hierbij is het wel belangrijk te benadrukken dat het niet de taak is van een bouwmaatschappij om effectief constant op te treden bij problemen, daar we niet de taken van andere diensten wensen over te nemen zoals bijvoorbeeld politie, ocmw of andere sociale instanties. Er wordt steeds naar gestreefd om zoveel mogelijk te fungeren als tussenpersoon en indien mogelijk te verwijzen naar andere sociale instanties die eventueel kunnen helpen bij het zoeken naar een mogelijke oplossing voor een specifiek probleem, zoals bijvoorbeeld CAW's, wijkagenten, OCMW's, .... Periodiek wordt eveneens overleg gepleegd met bepaalde van deze diensten.

In werkjaar 2012, zal naar aanleiding van het feit dat er klachten geregistreerd rond betwisting van de afrekening van de huurwaarborg bekeken worden in welke mate het formulier van de plaatsbeschrijving duidelijker en ontgensprekelijker kan worden opgemaakt.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

CVBA Het Lindenhof

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	6

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	5
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	4
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	4
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

*De gegevens hieronder over de drager en het kanaal van de klachten zijn facultatief in te vullen*

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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: 4

Deels gegronde klachten: 1

Opgeloste klachten: 3

Deels opgeloste klachten

## 3. Klachtenbeeld 2011

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Technische klachten: 2

Sociale klachten: 4

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Geen

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Kleine Landeigendom het Volk

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De twee klachten hadden allebei betrekking op het beleid en regelgeving inzake het toewijzen van een sociaal koopwoning.

In één dossier kon er geen lokale binding worden vastgesteld en in het andere dossier werd betrokkene onterecht ingeschreven op de wachtlijst maar voldeed hij achteraf niet aan de voorwaarden die vervuld dienen te zijn om moment van de inschrijving.

## **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: Huisvesting Scheldevallei cvba

PERIODE TEM FUSIE (zie verder)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	13
	meer dan 45 dagen:	13
	gemiddelde:	47,50 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	26
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	12
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	8

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	18
	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:	26
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 <b>drager</b>	brief:	18
	mail:	6
	telefoon:	0
	fax:	1
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	24
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:ADVOCAAT	1

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;

**1.# sociaal / leefbaarheid: 1**

1.1. # gegronde: 0

1.2. # deels gegronde: 1

1.3. # ongegronde: 0

**2.# technisch / herstellingen: 22**

2.1. # gegronde: 12

2.2. # deels gegronde: 4

2.3. # ongegronde: 6

**3.# administratief: 3**

3.1. # gegronde: 0

3.2. # deels gegronde: 1

3.3. # ongegronde: 2

- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

**1.# sociaal / leefbaarheid: 1**

1.1. # opgeloste: 1

1.2. # deels opgeloste: 0

1.3. # onopgeloste: 0

**2.# technisch / herstellingen: 22**

2.1. # opgeloste: 22

2.2. # deels opgeloste: 0

2.3. # onopgeloste: 0

**3.# administratief: 3**

3.1. # opgeloste: 3

3.2. # deels opgeloste: 0

3.3. # onopgeloste: 0

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

**1.# sociaal / leefbaarheid: 1**

1.1. # andere: 0

1.2. # niet correcte beslissing: 1

**2.# technisch / herstellingen: 22**

2.1. # andere: 0

2.2. # niet correcte beslissing: 22

**3.# administratief: 3**

3.1. # andere: 0

3.2. # niet correcte beslissing: 3

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- **2011-001:** Overleg met onze werkmans en onze aannemer heeft duidelijk gemaakt dat uw betwisting van bovenvermelde herstellingsfactuur terecht is. De oorzaak van het probleem met uw watertoevoer kan inderdaad niet ten uwe laste gelegd worden. Wij kunnen dan ook instemmen om deze factuur ten uwe laste te nemen.

- **2011-002:** Ten gevolge van interne personeelsverschuivingen tijdens de tijdelijke afwezigheid van het technisch diensthoofd, is deze factuur inderdaad ten onrechte doorgerekend naar u. De oorzaak van het probleem met uw watertoevoer kan inderdaad niet ten uwe laste gelegd worden. Wij kunnen dan ook instemmen om deze factuur ten uwe laste te nemen. Omtrent de melding die u maakt in uw schrijven met betrekking tot het afvoerprobleem in uw badkamer zullen wij u binnenkort contacteren om dit probleem te komen bekijken.

- **2011-003:** Na overleg met onze aannemer die de herstelling uitvoerde, kunnen wij instemmen met uw betwisting van deze factuur. Hoewel het ontstoppen van leidingen normaliter ten laste van de huurder valt, kan deze verstopping inderdaad niet ten uwe laste gelegd worden gezien de oorzaak gelegen was buiten uw appartement. Wij kunnen dan ook instemmen om deze factuur ten uwe laste te nemen.

- **2011-004:** Huurder klaagt over lange wachttijd kandidaatendossier. Hieronder de historiek van het dossier:

- Betrokkene is ingeschreven bij onze Maatschappij sinds 21/5/2007, samen met zijn inwonende moeder dus voor 2-slpk types;
- Op 21/10/2010: 1ste aanbod voor een appartement met 2 slpk te Ledeberg (laagbouw, geen lift);
- pas na deze uitnodiging reageert betrokkene en meldt dat er een voorkeur is voor een gelijkvloers appartement of een gebouw met lift, maar dat hij toch wil gaan kijken omdat hij toegeeft dat hij dit niet eerder heeft gemeld. Noch in de patrimoniumlijst van actualisatie 2009 noch in oorspronkelijk inschrijvingsdossier staat een expliciete vermelding dat er een lift moet zijn, het appartementsgebouw van het 1ste aanbod staat telkens aangekruist dus gaan wij ervan uit dat er interesse is (anders zou hij voor dat aanbod niet worden uitgenodigd);
- op 3/11/2010 weigert betrokkene dit aanbod. Bij weigering van een eerste aanbod sturen wij altijd een nieuwe keuzelijst patrimonium op om de kandidaat-huurder maximaal de kans te geven zijn voorkeur op te geven. Op 24/11/2010 meldt hij duidelijk (enkel mondeling, weigert attest te tekenen en brengt lijst niet binnen) dat het tweede aanbod indien een appartement enkel met lift of gelijkvloers (moeder kan moeilijk trappen doen) mag zijn én dichtbij openbaar vervoer;
- op 21/1/2011 is er een 2de aanbod: dit 2-slpkappartement heeft een lift en zeer dicht bij openbaar vervoer;
- Betrokkene heeft deze woongelegenheden geaccepteerd (huur start op 1/4/2011), het contract wordt nog opgemaakt maar de verhuring is reeds goedgekeurd door het Dagelijks Bestuur van 14/2/2011;

Ik wil hierbij toch benadrukken dat de communicatie met betrokkene telkens zeer goed is verlopen en dat hij het tweede aanbod vlot heeft aanvaard. Over de weigering van het 1ste was zelfs weinig discussie. Vandaar onze zeer verwonderde reactie van betrokkene betreffende de ingediende klacht...Wij zijn van mening dat er een passend aanbod is gegeven (en aanvaard) door betrokkene.

- **2011-005:** na onderzoek betreffende uw onderstaande klacht (hieronder cursief geciteerd) kan ik u hetvolgende meedelen:

- "...toestand van het huis allesbehalve is en bij noodsituaties de mensen toch een degelijke service mogen bieden...": De firma Edco heeft het toilet alsook de keukenboiler hersteld. Edco is na een telefonische oproep van ons meteen naar uw huis gegaan;
- "Aan een doodvreemd iemand gaan zeggen dat hun huurder niet correct betaald, sorry, dat laat te wensen over!": deze klacht is niet van toepassing gezien wij onderstaande klacht ontvangen van de huurder zelf.

- **2011-006:** huurder koopt huis op 10/2/2011 (kooprecht zittende huurder) en is niet akkoord met de berekening van de te betalen huurprijs in februari 2011( 10/28\*HP toegepast);

- **2011-007:** Huurder vindt dat hij een oppervlakkige en denigrerende uiteenzetting heeft gekregen van boekhoudster i.v.m.verhuisdocumenten-upb-meterstanden en vindt die dienstverlening klantvriendelijk. Wij hebben met betrokken personeelslid de klacht besproken en een copie van de meterstanden

bezorgd.

- **2011-008:** Klager klaagt over buren: geluidshinder, sluikevuil, onveilig gedrag. De maatschappelijk assistent van HS heeft verschillende huisbezoeken afgelegd en heeft de bewoners geconfronteerd met de klachten. Er is ook verdere opvolging. Deze acties zijn gecommuniceerd naar de klager (overlastprocedure wordt gevolgd)
- **2011-009:** Naar aanleiding van uw mondelinge betwisting bij onze sociaal assistent aangaande herstellingsfactuur 2011/156, is uw argumentatie besproken in de technische dienst. Daar is duidelijk gemaakt dat uw betwisting van bovenvermelde herstellingsfactuur terecht is. De herstelling valt ten laste van de vorige huurder. U meldde ons op 4/2/2011 reeds het defect aan de radiatorknop (start contract 1/2/2011). U hoeft deze factuur dus niet te betalen.
- **2011-010:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/149 verder onderzocht. Wij hebben uiteraard alle begrip voor de reden van het stuk slaan van de ruit. Wij blijven echter bij ons standpunt dat de kost voor deze herstelling ten uwe laste valt. Wij hebben bij hoogdringendheid (om verdere schade en risico op inbraak te vermijden) opdracht gegeven aan onze aannemer de schade te herstellen. Als eigenaar van de woning kunnen wij onmogelijk zelf instaan voor schade die duidelijk niet door normaal gebruik is ontstaan. Wij raden u aan uw eigen verzekering hierover aan te spreken. Wij verzoeken u dan ook zo spoedig mogelijk deze factuur te betalen.
- **2011-011:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/136 verder onderzocht. Wij merken echter dat u het in uw schrijven van 1 mei 2011 heeft over het herstellen van een lek aan uw dak. De factuur die wij u echter toestuurd, betreft een factuur voor het vervangen van een defecte badkraan. De factuur heeft dus niets te maken met het herstellen van het dak. Wij verzoeken u dan ook zo spoedig mogelijk deze factuur te betalen.
- **2011-012:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/053 verder onderzocht en blijven van mening dat deze factuur ten uwe laste is. Het vervangen en/of herstellen van het binnenwerk van een toilet is een kost die wordt aanzien als normale slijtage en derhalve steeds ten laste van de huurder wordt aanzien. Wij verzoeken u dan ook zo spoedig mogelijk deze factuur te betalen.
- **2011-013:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/052 verder onderzocht en blijven van mening dat deze factuur ten uwe laste is. Zowel onze werkmans als de externe firma die ter plaatse kwamen, stelden vast dat het toilet zich in een zeer bedenkelijke staat bevond en dat het probleem reeds geruime tijd moet bestaan hebben. De werken die TMVW uitvoerde staan hier los van. Wij verzoeken u dan ook zo spoedig mogelijk deze factuur te betalen.
- **2011-014:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/095 verder onderzocht. Navraag bij een medewerker van de technische dienst heeft ons geleerd dat de klink inderdaad reeds defect was voor u de garage huurde. Uw betwisting is dan ook terecht. U hoeft deze factuur dus niet te betalen.
- **2011-015:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van facturen 2011/125 en 2011/126 verder onderzocht. De herstelde defecten werden inderdaad reeds vast gesteld bij de ingaande plaatsbeschrijving en kunnen derhalve niet ten uwe laste worden gelegd. U hoeft deze facturen dus niet te betalen.
- **2011-016:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/060 verder onderzocht. Aangezien er een sterk vermoeden is dat het defect reeds bestond voordat uw huurcontract aanvang kende, stemmen wij ermee in dat deze herstelling niet ten uwe laste valt. U hoeft deze factuur dus niet te betalen.
- **2011-017:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/062 verder onderzocht. Aangezien de defecten reeds vermeld stonden op de ingaande plaatsbeschrijving, is uw betwisting terecht. U hoeft deze factuur dus niet te betalen.
- **2011-018:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/109 verder onderzocht. Het is duidelijk dat het hier een administratieve vergissing van onzentwege betreft. De herstelling werd uitgevoerd op 'Robiniadreef 62' en niet op uw adres, 'Robiniahof 62'. Uw betwisting is bijgevolg volkomen terecht. U hoeft deze factuur dus niet te betalen.
- **2011-019:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/069 verder onderzocht. Nazicht van uw historiek en verder onderzoek hebben ons geleerd dat de vernieuwde zekeringen enkel voor de boiler dienen die u

inderdaad huurt van de huisvestingsmaatschappij. Het is dan ook duidelijk dat u niet moet instaan voor deze herstellingskost. U hoeft deze factuur dus niet te betalen.

- **2011-020:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/048 verder onderzocht en zijn tot het besluit gekomen dat de herstelling inderdaad niet ten uwe laste kan gelegd worden. U hoeft deze factuur dus niet te betalen.
- **2011-021:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/056 verder onderzocht. Nazicht van de historiek omtrent uw buitenschrijnwerk heeft ons geleerd dat er een groot vermoeden bestaat dat de aannemer die destijds het buitenschrijnwerk plaatste verantwoordelijk is voor het loskomen van de dichtingen. Wij kunnen dan ook instemmen met het feit dat deze factuur niet ten uwe laste dient genomen te worden. U hoeft deze factuur dus niet te betalen.
- **2011-022:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Het is duidelijk dat het hier een administratieve vergissing van onzentwege betreft. De aankoop van een Engelse sleutel kan u inderdaad niet worden aangerekend. Bijgevolg wordt u enkel de eigenlijke herstelling aangerekend, namelijk: 31,85 euro
- **2011-023:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw betwisting van factuur 2011/139 verder onderzocht. Navraag bij de aannemer die de herstellingen uitvoerde, leerde ons dat uw betwisting deels terecht is. Het nieuwe toilet is niet ten uwe laste en zal door ons bekostigd worden. Het ontstoppen van de afvoer is echter wel ten uwe laste. Concreet betekent dit dat er u 7,50 € + 1 werkuur à 35 €/u = 42,50 € + 6% BTW = 45,05 € voor het ontstoppen wordt aangerekend, de rest van de factuur nemen wij voor onze rekening
- **2011-024:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben uw schrijven van 7 april jongstleden verder onderzocht. Op 18 april is onze technische dienst bij u langs geweest om enerzijds de schade ten gevolge van waterinsijpeling vast te stellen en anderzijds de los zittende tegels vast te stellen. De schade ten gevolge van de waterinsijpeling blijkt miniem van aard te zijn. Aan deze herstelling kunnen wij momenteel echter geen prioriteit geven. Voor de loszittende tegels werd intussen reeds opdracht gegeven aan een externe firma om deze terug vast te zetten. Deze firma zal u binnenkort contacteren om een afspraak te maken voor de herstelling.
- **2011-025:** 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. Wij hadden de bevestiging ontvangen dat de verzwarende eind mei 2011 voltooid zou zijn. Enkele dagen voor de start van de werken is men bij Eandis echter tot de vaststelling gekomen dat de nieuwe kabels op de verkeerde spanning zijn aangesloten. Wij moeten jammer genoeg vaststellen dat dit opnieuw voor extra vertraging zorgt. Eandis kan ons op dit ogenblik nog geen nieuwe uitvoeringsdata bevestigen. Van zodra wij hierover nieuws hebben, zullen wij alle huurders hiervan op de hoogte stellen. Omtrent de toestand van uw keukenaanrecht kunnen wij u meedelen dat wij recent gestart zijn te onderzoeken om alle keukens en badkamers te renoveren. Het onderzoek en de opmaak van een volledig dossier zal echter nog enige tijd in beslag nemen. Tot daarover uitsluitsel is, kunnen wij niet instaan voor individuele renovaties.
- **2011-026:** Naar aanleiding van voornoemde klacht en na intern onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen: Wij hebben de procesverbalen die u ons bezorgde nader onderzocht. Deze maken duidelijk melding van vandalisme als oorzaak van de schade. Het is ons hiermee duidelijk geworden dat u niet verantwoordelijk bent voor de schade maar dat deze aangebracht is door derden. Wij kunnen er dan ook mee instemmen deze factuur ten uwe laste te nemen. U hoeft deze factuur dus niet te betalen.

#### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Duidelijkere communicatie naar de kandidaten en een persoonlijke, klantvriendelijke aanpak vermijdt veel klachten. Toch blijven huurders klagen over herstellingsfacturen, dikwijls onterecht.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door de fusie (vanaf 1 juli 2011 fuseert Huisvesting Scheldevallei met woninGent, De Goede Werkmanswoning en worden de stadswoningen ingebracht in het patrimonium), kunnen de verschillende gevolgde werkwijzen, behandeling en opvolging vergeleken worden en dit kan verrijkend werken.

#### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: HUISVESTING TIENEN

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	7
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	7
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	6
	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 <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **2. Inhoud van de klachten**

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## **3. Klachtenbeeld 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

6 KLACHTEN GINGEN OVER LAWAAIOVERLAST, 1 KLACHT OVER UITOEFENING ZELFSTANDIG BEROEP IN SOCIALE 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:

CVBA HULP IN WONINGNOOD, Gaver 70 te 9290 Berlare

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	30

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	17
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	17
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	13
	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:	
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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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; 17
- het aantal opgeloste: 13 deels opgeloste: 1 onopgeloste : 3 (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm: 17

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Klachten met betrekking tot herstellingswerken zijn grotendeels opgelost.

Belangrijkste klachten met betrekking tot leefbaarheid zijn opgelost door opzeg huurcontract / uithuiszetting van de huurders waarover de klachten gaan.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? (1)

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten? (2)

(1) Opzeg huurcontract en uithuiszetting.

(2) Klager contacteren teneinde klacht op te lossen.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:

CV IZEGEMSE BOUWMAATSCHAPPIJ

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	49

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:	6
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	6
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	43
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	20
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	12

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	16
	deels opgelost:	14
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de *drager* en het *kanaal* van de klachten zijn *facultatief* in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	43
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	42
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	1 schuldbem

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 en deels gegronde: klachten ivm technische problemen aan het pand – mankementen worden doorgegeven aan interne klusjesdienst of aan externe firma's naargelang de grootte en de aard van het werk
- Betwisting aangerekende kosten; huurprijsverhoging – alle nodige uitleg en bewijsstukken worden voorgelegd door de verhuurder
- Deels opgeloste en onopgeloste zijn zaken die vooral te maken hebben met leefbaarheid, met burenoverlast, met niet onderhoud van het pand – bemiddeling tussen bewoners via IBM, via OCMW, via CAW, via Huisvestingsdienst; externe diensten worden ingeschakeld om problemen mee te detecteren en eventueel mee het helpen oplossen, wat niet evident is. Huurders weigeren soms elke vorm van medewerking. Aanvaarden van begeleiding allerhande gebeurt nog altijd op vrijwillige basis

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- Storend woon- en leefgedrag naar omwonenden toe
- Niet onderhoud tot verwaarlozing van het sociaal pand
- Klachten van financiële aard

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Vrijwillige verantwoordelijken van de appartementsgebouwen worden weer meer uitgenodigd voor een overlegvergadering
- Huurders van een appartementsgebouw worden naar de kantoren uitgenodigd voor infovergadering, voor bespreking problemen allerhande, voor het samen zoeken naar oplossingen die voor iedere huurder haalbaar zijn. We proberen om samen enkele concrete doelstellingen naar onderhoud, leefbaarheid, overlast ed te bereiken.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.



**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting C.V.  
Klachtenbehandelaar: Hatice Eren, 011/24.60.70

### 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:	/
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	
	ongegrond:	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	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 <b>drager</b>	brief:	6
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	2
	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 gegronde en 3 ongegronde klachten
- 3 opgeloste gegronde klachten
- 2 niet-correcte beslissing en 1 ontoereikende informatieverstrekking

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen ontving in totaal 6 klachten, allen ontvankelijk en afgehandeld binnen de gestelde termijn.

3 Klachten hadden betrekking op herstellingswerken aan de huurwoning, 1 klacht ivm een toewijzing van 2 maal eenzelfde woning, 1 klacht omtrent de stopzetting van de werken tijdens een renovatie aan de huurwoning en tot slot 1 klacht over de schrapping van een kandidaat-huurder nav de actualisatie inschrijvingsregister kandidaat-huurders.

- 3 opgeloste gegronde klachten
- 3 ongegronde klachten

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.



## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: [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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	1
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

**Klacht 1:** na de actualisatie werd een kandidaat-koper geschrapt zonder teruggave van het inschrijvingsgeld omdat zij de antwoordtermijn niet had gerespecteerd. Zij kreeg hierover een brief met uitleg van de shm. Via e-mail uitte deze kandidate haar ongenoegen en bood haar excuses aan voor de laattijdigheid van haar actualisatie-formulier en vroeg om haar inschrijving te behouden. De shm heeft gehandeld volgens de regelgeving en kan dit niet terugdraaien.

Directiecomité en toezichthouder werden op de hoogte gebracht en kandidaat-koper kreeg per brief antwoord van de shm met doorverwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst. Hierop kreeg de shm geen reactie meer en is de klacht dus opgelost. Zie ook e-mail en brief in aparte bijlage.

**Klacht 2:** vraag om afwijkmogelijkheid bij wederinkoop: zie brieven in aparte 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Voor 10 februari 2012 indienen

Rapport verzenden aan [carine.depaepe@vlaamseombudsdienst.be](mailto:carine.depaepe@vlaamseombudsdienst.be)

Info: [johan.meermans@vlaamseombudsdienst.be](mailto:johan.meermans@vlaamseombudsdienst.be) 02/552.41.11

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Kleine Landeigendom Tongeren (9780)**

### 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:	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	16
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	5
	deels gegrond:	2 (in behandeling)
	ongegrond:	9

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	4
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	6

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	

---

Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	5
	mail:	3
	telefoon:	8
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	15
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Het 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 16 ontvankelijke klachten zijn er 15 technische waarvan er 5 gegrond, 8 ongegrond en 2 in behandeling zijn. Van de 5 gegronde klachten zijn er 4 volledig opgelost en 1 gedeeltelijk. De twee gegronde klachten in behandeling zijn onderworpen aan verder onderzoek.

De 16<sup>e</sup> klacht behelst het betwisten van het betalen van een uittredingsvergoeding bij verkoop van een sociale koopwoning.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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

DATUM	TYPE KLACHT	KLACHT	ONDERNOMEN ACTIE	DATUM	Opvolging
7/01/2011	constructie bouw	Lek in het dak	Architect Luc Kwanten werd gecontacteerd en gevraagd ter plaatse te gaan	10/01/2011	
27/01/2011	constructie bouw	Vochtplek in de woonkamer tussen 2 ramen. Ze zou deze klacht jaren geleden ook reeds hebben gemeld.	De bewoner zal ons week 5 enkele foto's te bezorgen. Hierna zal contact opgenomen worden met de architect Fedrigo en/of de aannemer Nullens. Woning Langveld reeks E 2004.	28/01/2011	1/02/2011 : foto's ontvangen van bewoner en doorgemaïld naar arch. en aannemer. 08/02/2011 : ter plaatse met aannemer (zie verslag op mail)
7/02/2011	technieken	Koper meldt lekkende CV-ketel (scheur is in het pompsysteem) Koper vraagt om tussenkomst leverancier	De koper is gevraagd om zijn telefonische gegevens over te maken om de toestand mondeling verder toe te lichten	9/02/2011	De koper wordt na advies van Nullens verteld dat we waarschijnlijk weinig kunnen doen, maar dat hij een offerte van de herstelling kan binnenbrengen en dat we met de aannemer toch via de leverancier een tussenkomst trachten te bekomen.
10/02/2011	omgeving	3 dode bomen (1 grote en 2 kleine) in de achterliggende gracht. De grote zou een gevaar voor de woning kunnen betekenen.	De koper is gevraagd om zijn telefonische gegevens over te maken om de toestand mondeling verder toe te lichten	10/02/2011	De koper is gemeld dat Landwaarts voor de grote boom een oplossing zorgt op korte termijn en dat we ook voor het algemene probleem van de bomen op lange termijn met de gemeente naar een oplossing zoeken.
17/02/2011	riolering	De koper meldt een lek in de afvoerleiding in de chape in de keuken. De koper voert zelf de herstelling uit en wenst deze schade niet aan te geven aan de vochtplek boven de garagepoort	Architect Jef Vandekerckhof wordt gecontacteerd. Gezien de vloer afgewerkt is met tegels en in de loop van de tijd terug zal drogen, verwacht hij geen verdere problemen. Moesten deze toch voorkomen, kan de aannemer hierover aangesproken worden. De architect raadt aan Koen verwittigt aannemer Hoedemakers	17/02/2011	De koper wordt telefonisch op de hoogte gesteld van de bedenkingen van de architect.
30/03/2009	constructie bouw			23/03/2011	Koen verwittigt opnieuw aannemer Hoedemakers
19/04/2011	dak	4 pannen bij de nok van het dak zouden plots zijn losgekomen.	De koper is gevraagd een foto op te sturen, zodat deze aan de aannemer en de architect kan worden overgemaakt.	19/04/2011	20/04/2011: foto ontvangen en naar aannemer Nullens en architect Fedrigo gestuurd. 22/04/2011 : de aannemer is ter plaatse geweest en heeft de pannen teruggeplaatst. Het probleem werd veroorzaakt door een gespleten panlat. Enkele pannen zijn beschadigd. Deze zijn bijbesteld en worden nog teruggeplaatst.
12/05/2011	installatie	waterlek aan leiding onder verwarmingsketel	Aannemer (Jacobs) is failliet en architect (Goele Baens) niet meer in dienst. Niemand kan aansprakelijk worden gesteld. Daarenboven is de vraag of iemand	12/05/2011	
26/05/2011	geur	ondervindt veel geurhinder op de grote slaapkamer en id garage	De koper wordt opgebeld en aangeraden om de deksels van de huisaansluitputten goed in te werken bij de aanleg van de oprit of om voorlopig de deksels goed te laten	27/05/2011	

30/05/2011	omgeving	onkruid op aanliggend perceel (zelf	Klacht doorgegeven aan Anne. Zij neemt hierover contact	31/05/2011	De gemeente meldt dat ze toch zullen instaan voor het onderhoud.
17/06/2011			Klacht doorgegeven per mail aan Goijens te Bree. Als de gemeente niet in blijkt te staan voor het onderhoud, zal de onderhoudsopdracht voorlopig nog tot Goijens	20/06/2011	
21/06/2011	omgeving riolering	onkruid op achterliggend pad Herhaaldelijke verstopping van de riolering. Infrac kwam reeds	De aannemer werd per brief gevraagd het probleem op te lossen. De koper en de architect werden hiervan op de	21/06/2011	De aannemer meldt dat het probleem op 30/06/2011 wordt opgelost.
24/06/2011	dak	Er zou een plank zijn losgekomen aan de rand van het dak bij de	De aannemer werd per mail in kennis gebracht.	24/06/2011	
12/07/2011	constructie	scheidingsmuurtje staat wankel (zie mail Koen d.d. 12/07/2011)	De aannemer werd per mail in kennis gebracht door Koen	12/07/2011	De aannemer heeft ons gecontacteerd op 1/8/2011 met de melding dat de 10-jarige aansprakelijkheid is verlopen en dat de kopers bij hun klacht van aug 2010 geen melding hebben gemaakt van de riolering. Kopers hebben nog gereageerd. Zie mail 5/09/2011 Nancy. Maar 10-jarige aansprakelijkheid is verlopen.
14/07/2011	riolering	riolering werkt niet correct (zie mail Nancy d.d. 14/07/2011)	Nancy heeft hen aangeraden de aannemer te contacteren.		
15/07/2011	lek	Via de verlichting in de woonkamer	Ter plaatse blijkt dat het probleem veroorzaakt werd door	14/07/2011	
25/07/2011	omgeving	lekt water naar binnen Wild groei op naastliggend perceel (zie mail Sandra)	een lekkende kraan in het bovenliggende appartement. Het betreft een stuk grond dat op vraag van de gemeente vrijgehouden is, voor de brandveiligheid van het achterliggende gebied. Na overleg met Jos wordt er	26/07/2011	op 21/10/2010 wordt de klacht schriftelijk aan ons overgemaakt. 30/08/2011 is de dakwerker ter plaatse geweest zonder eerst contact op te nemen met de koper. Volgens de koper is nog niet alles hersteld, maar hij zal zelf contact opnemen met de dakwerker. 06/09/2011 neemt de koper terug contact op met Landwaarts. De dakwerker zou 31/08 de resterende opmerkingen oplossen, maar kwam niet opdagen en is niet meer bereikbaar. Johnny Janssen wordt gecontacteerd en die bevestigt dat de dakwerker 7 /09 's ochtends aanwezig zal zijn voor de rest van de herstelling. 8/09 klant meldt dat aannemer afspraak niet is nagekomen. Aannemer meldt dat hij deze voormiddag ter plaatse gaat.
28/07/2011	raam	Het raam zou zijn gaan bol staan,	Mail koper met foto's aan aannemer Nullens bezorgd.	29/07/2011	
10/08/2010	constructie bouw	Het probleem dat 19/10/2010 werd gemeld m.b.t. de lek bij de		29/07/2011	
22/08/2011	dak	Er komt water binnen via de nok en het dakraam.	Aannemer Janssen is verwittigd en heeft foto's ontvangen. Hij is gevraagd het probleem te onderzoeken en op te lossen.	21/10/2010	
				22/08/2011	



22/09/2011	riolering	In 2006 zou er afvalwater in de RW-put terecht zijn gekomen. De aannemer heeft toen na klacht van de koper de riolering aangepast. Enkele maanden geleden stelt de koper hetzelfde probleem vast. Daarenboven komt bij het onkruid op aanliggend perceel	Aannemer Cuppens werd telefonisch en per mail (cc arch. Theeuwissen) op de hoogte gebracht en gevraagd het probleem te onderzoeken en op te lossen. De koper werd hiervan op de hoogte gebracht.		19/10/2011 de koper meldt nog niets te hebben gehoord van aannemer. Danny Cuppens wordt opgebeld. Hij zal ten laatste volgende week dinsdag de kopers contacteren voor een afspraak. 28/10/2011 De aannemer meldt per mail dat het probleem is opgelost.
6/10/2011	omgeving		Klacht doorgegeven aan Anne	22/09/2011 6/10/2011	
11/10/2011	technieken	geen opening voor dampkap.	Anne heeft mail verzonden naar Johnny Janssen	11/10/2011	12/10/2011 klant belt terug met de melding dat bij de burens (nr3) hetzelfde probleem is. De aannemer zal vrijdag 14/10 ter plaatse gaan. Volgens hem heeft de koper de dampkap op de keukenverluchting aangekoppeld. Bovenstaande blijkt idd het geval uit telefonisch onderhoud aannemer. Klant wordt hiervan op de hoogte gebracht, maar haalt toch argumenten aan dat een verder onderzoek noodzakelijk maakt. 26/10/2011 Het probleem wordt met de architect besproken. Hij zal dit 7 nov met de aannemer doornemen. De klant wordt hiervan op de hoogte gebracht. 15/11/2011 Zie mail architect 22/11/2011 De architect meldt dat het probleem is dat de koper geen bijkomende verluchting in de keuken heeft waardoor de keuken in onderdruk komt als de dampkap opstaat. 24/11/2011 De koper laat weten dat dit niet klopt. 29/11/2011 de koper belt terug om te vragen het er mee zit. 15/12/2011 Zie mail architect. 10/01/2012 Architect is ter plaatse geweest zie mail (dd10/01/2012). Probleem lijkt van de baan.

17/10/2011	constructie	Zie mail van Koen. Barsten in pannen, binnen- en buitenpleisterwerk. Het probleem zou bij verschillende kopers voorkomen:	De aannemer (Vangenck) is telefonisch en per mail gevraagd een afspraak te beleggen ter plaatse. Donderdag 20 oktober en 27 oktober is hij opnieuw opgebeld en beloofde dat er iemand me zal opbellen.	18/10/2011	24/10: aangetekende brief ontvangen van kopers. 27/10 : aangetekende brief gericht aan aannemer, brief aan kopers en kopie aan architect. 15/11: Na telefonisch contact laat dhr. Hoedemakers wetend dat hij volgende week ter plaatse hoopt te kunnen gaan met de dakwerker en de leverancier van de pannen. 21/12: Plaatsbezoek. De aannemer en de leverancier (Wijckmans) stellen voor de kapotte pannen op hun kosten te verangen. De aannemer zal hieromtrent een brief richten aan Landwaarts.
28/10/2011	dak	Reeks C / opgeleverd 2002 Het dak lekt, vermoedelijk veroorzaakt door slechte plaatsing nokpannen.	De klacht wordt per mail aan Johnny Janssen bezorgd.	28/10/2011	30/10/2011: Johnny Janssen laat per mail weten dat hij de klacht heeft overgemaakt aan de dakwerker. De koper werd hiervan telefonisch op de hoogte gesteld. 4/11/2011 : Koper meldt dat Cramers is langsgeweest. (zie mail Anne) 8/11/2011 : zie mail architect 9/11/2011 : gegevens buur overgemaakt aan architect
14/11/2011	omgeving	onkruid op aanliggend perceel (pad)	Klacht doorgegeven aan Anne	14/11/2011	
15/11/2011	buitenschrijnwerk	Spleet onder de achterdeur.	Koen heeft de klacht aan aannemer Nullens overgemaakt. (zie mail)	15/11/2011	
7/12/2011	installatie	Zie mail Els 7/12/2011 : voordurende bijvulling	Klacht is doorgemailed naar aannemer Janssen	7/12/2011	14/12/2011 : rappel aan aannemer

**KLACHTEN 2011**

procedure: <P:\Raad Landwaarts\Raad van Bestuur\20110217\Dagorde Raad van Bestuur 17 februari 2011.docx>  
 (op het einde van het jaar inscannen)

	datum	inschrijvingsnr	wijze van binnenkomen	omschrijving klacht	datum antwoord	tijd tussen	ontvankelijk?	reden	ondernomen actie
1	10/01/2011		persoonlijk + telefonisch via Jan Vandenput (VMSW)	herfinanciering LSW. Maar verkeerdelijk geklaagd bij het VMSW.					
	11/01/2011		per brief: klacht bij VMSW en LSW						
	3/02/2011		Testaankoop per brief		21/02/2011	18	nee		
2	27/07/2011		telefonisch	datumstelling akte	27/07/2011	0	nee		

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA Lierse Maatschappij voor de Huisvesting

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.



12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: Maaslands Huis cvba

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	
----------------------------------	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	0
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	
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 <b>drager</b>	brief:	5
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	3
	andere kanalen:	

## **2. Inhoud van de klachten**

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## **3. Klachtenbeeld 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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 te 2220 Heist-op-den-Berg

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
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 <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen (zie bijlage 1). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

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:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Categorie : samenlevingsproblemen : 1 gegrond waarvan 1 opgelost

Categorie : aanpassing huurberekening : 1 gegrond waarvan 1 opgelost

Categorie : kwaliteit woning/wachtlIJst : 1 gegrond waarvan 1 opgelost

Ombudsnorm : "niet correcte beslissing" : 1 gegrond

Ombudsnorm : "onvoldoende informatieverstrekking" : 1 gegrond

Ombudsnorm : "andere" : 1 gegrond

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.



**C.V.B.A. MAATSCHAPPIJ voor de HUISVESTING van het Kanton Heist-op-den-Berg**  
**Maatschappelijke zetel: Moretuswijk – Plantijnlaan 2 – 2220 Heist-op-den-Berg**

**Telefoon (015) 24.71.86 – Telefax (015) 24.26.80**  
**788-5427073-59**

### **3. Klachtenbeeld 2011**

- 1. Een aantal bewoners van Karel Govaertsstraat 33 te Itegem dienen klacht in tegen huurder Selleslach Daan. Het directiecomité heeft dd. 18/01/2011 beslist om hun klacht door te geven aan onze advocaat met de vraag om zo spoedig mogelijk de nodige acties te ondernemen. Dhr. Selleslach wordt door de vrederechter uit de woning gezet.**
- 2. Dhr. Haepers Roger, Molenveld 71 te Putte dient klacht in omdat hij van mening is dat zijn huurberekening fout is opgemaakt na het vertrek van zijn vriendin. Zijn huur was echter per 1/01/2011 aangepast aan het huidige inkomen en na vertrek van zijn vriendin moet opnieuw nagekeken worden of het inkomen van dhr. Haepers op dat moment nog steeds minstens 20 % lager ligt dan het geïndexeerde inkomen van het referentiejaar 2008. Aangezien dhr. Haepers zijn inkomen nog niet bezorgd had (ondanks onze eerdere vraag) hadden wij de huurberekening al aangepast aan het vertrek van zijn vriendin en op basis van het inkomen van 2008 en hem herinnerd aan het feit dat hij zijn inkomen nog diende te bezorgen. Dhr. Haepers had dit echter verkeerd begrepen. Zodra zijn inkomen bezorgd was, hebben wij zijn huurberekening hieraan aangepast per 1/06/2011.**
- 3. Wij ontvangen via de ombudsdienst een klacht van een kandidaat-huurder, Stopen Tamara. Mevr. Stopen had tweemaal een woning geweigerd en ten gevolge hiervan is zij van de wachtlijst geschrapt. Zij was echter van mening dat de tweede woning die wij haar aangeboden hadden niet in goede staat was. Zonder langs te komen om eventuele herstellingen te bespreken, weigert zij schriftelijk de woning is nadien zeer verbouwereerd dat zij geschrapt wordt van de lijst. Wij hebben echter gehandeld zoals de wetgeving ons voorschrijft en aldus geen fouten gemaakt. Mevr. Stopen wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, de situatie wordt nogmaals uitgelegd, wij drukken onze spijt uit dat zij niet is langs geweest om de situatie te bespreken. Ondertussen is mevr. Stopen langs geweest om haar opnieuw kandidaat te stellen voor een sociale woning.**

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen

### 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:	

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	0
Te lange behandeltermijn:	2
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 <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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; 2 gegronde klachten, 2 ongegrond
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 3 opgeloste klachten, 1 onopgeloste klacht (nog in behandeling);
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- 1) Op 15 november 2010 klaagt de verzoeker dat de schatting nog steeds niet heeft plaatsgevonden. Hij heeft al verscheidene malen met de maatschappij contact opgenomen, maar wordt telkens gevraagd geduld te hebben. De klacht werd behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst en werd geklasseerd als gegrond en niet herstelbaar. In de toekomst zal de huisvestingsmaatschappij er op toe zien dat de aankoopdossiers door zittende huurders strikter opgevolgd worden;
- 2) De huurder klaagt over een lek in haar verwarmingsketel en heeft dit al verschillende malen gemeld aan de maatschappij maar er zou nog niemand langs geweest zijn. De aannemer is op 18 en 21 november bij de huurder thuis geweest maar er was telkens niemand thuis. Op 22 november dient de huurder klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst omdat ze nog niemand heeft gezien voor de herstelling. Op dezelfde dag maakt de aannemer telefonisch een afspraak met de huurder om op 23 november langs te komen. Daarbij werd een thermostaat vervangen, hetgeen de oorzaak was van het ongemak.
- 3) De verwarming (met mazout) laat het reeds gedurende 3 jaar vaak afweten. Er zijn al talloze herstellingen geweest maar steeds stelt zich het probleem opnieuw voor de huurder wijst ook op de hoge facturen van elektriciteit ten gevolge van die problemen. De huurder is niet tevreden van onze diensten, wenst niet meer te wonen in het huis en wil een nieuwe woning. Er werd gepast geantwoord op de (ongegronde) brief van de huurder door middel van een aangetekend schrijven. Tot op heden hebben wij na ons antwoord niks meer vernomen van de huurder.
- 4) De huurder betwist de factuur van de vernieuwing van de oprit die niet op zijn eigendom ligt maar op dit van 'Elk Zijn Dak'. Er werd een duidelijke brief met gemaakte afspraken verzonden (voor de klacht) aan alle bewoners waar een herstelling zou plaatsvinden met daarin een duidelijk antwoord op de klacht/vraag van dhr. bauwens.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: Merelbeekse Sociale Woningen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	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:	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:	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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

1. Eén klacht betreffende geluidsoverlast tussen 2 bewoners waar de maatschappij gevraagd werd actie te ondernemen.
2. Eén klacht over het bedrag van de afrekening van de huurlasten en de details van de facturen.
3. Eén klacht over het onderhoud van de voortuin en de leefbaarheid met de burens.
4. Eén klacht aanhoudende vochtigheid in de woning.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

1. De klacht betreffende geluidsoverlast is een gevolg van het niet meteen ingrijpen in een burengeschil. De maatschappij is namelijk van mening dat men in eerste instantie zelf tot een oplossing moet proberen komen. Bovendien was er een gebrek aan bewijslast in welke mate de overlast effectief aanwezig was. De maatschappij heeft beide huurders aangeschreven met het verzoek het rustig genot te respecteren. Sindsdien werden geen klachten meer ontvangen.
2. De huurders waren verrast door het saldo van de afrekening. Het betrof een nieuw appartementsgebouw waarbij de voorschotten die via de huurlasten werden opgevraagd niet kostendekkend waren. De huurders werden uitgenodigd op het bureel en de facturen werden voorgelegd en besproken. Sommige huurders kunnen zich daar echter nog steeds niet in vinden en weigerden tot op heden de betaling van de openstaande huurlasten.
3. De bewoner vroeg een wijziging in de aanleg van de voortuin te mogen aanbrengen, hetgeen werd afgewezen omwille van de conformiteit. Daarbij reageert hij verontwaardigd omdat sommige huurders dit zonder toestemming blijkbaar wel reeds zouden gewijzigd hebben. Deze vraag en opmerking was ons reeds eerder bekend gemaakt.
4. Mevrouw klaagt over aanhoudende vochtigheid waaronder haar gezondheid te lijden zou hebben. Wij hebben daarop de aannemer naar de woning gestuurd om de situatie te bekijken. Er werden aanpassingswerken uitgevoerd maar die blijken deels niet toereikend en deels niet volgens wens. Er werden aanvullende opdrachten aan de aannemer gegeven.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.



## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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 de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

<b>Totaal aantal klachten:</b>		<b>15</b>
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	0.00

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		<b>1</b>
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

<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>		<b>14</b>
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	3
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	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:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	11

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten volgens de drager	brief:	14
	mail:	1
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

---

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	11
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	4

---

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

**Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën**

**ANDERE**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	3

**LEEFBAARHEID**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	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:	7

**ONDERHOUD**

**Vragenlijst voor het verslag 2011**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	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

## Vragenlijst voor het verslag 2011 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

## Klachtenrapportage 2011

naam van uw dienst: **Sociale huisvestingsmaatschappij Nieuw Dak cvba**  
**Grotestraat 65**  
**3600 Genk**

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	<b>5</b>

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	<b>5</b>
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	<b>1</b>
----------------------------------	----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	<b>1</b>
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	<b>4</b>
---------------------------------------	----------

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	<b>2</b>
	deels gegrond:	<b>2</b>
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	<b>3</b>
	deels opgelost:	<b>1</b>
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Werking en opvolging m.b.t. onze diensten</b></li> </ul>	<b>4</b>

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	

---

	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
	Redelijke behandeltermijn:	
	Efficiënte coördinatie:	
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de *drager* en het *kanaal* van de klachten zijn *facultatief* in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	<b>5</b>
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	<b>4</b>
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld: <b>Huurderssyndicaat</b>	<b>1</b>
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten



Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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	ongegronnd	opgelost	deels opgelost	onopgelost
<b>Werking/opvolging m.b.t. onze diensten</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De (gegronde) klachten hebben voornamelijk betrekking tot het opvolgen van genoteerde herstellingen in de woning.

### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Klachten worden steeds zorgvuldig behandeld en opgevolgd. We geven de betrokken partijen meteen een antwoordbrief en gaan intern op zoek naar een oplossing voor de (gegronde) klacht. Deze oplossing communiceren we duidelijk naar de betrokken partij.

Indien er structurele problemen binnen onze werking blijken uit de ontvangen klachten, zoeken we naar verbeteringsmethodes om dit zo snel mogelijk aan te pakken.

### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

cv Nieuw Sint-Truiden Gorsemweg 53 3800 Sint-Truiden

### 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:	15 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	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 <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 1 gegronde/ 0deels gegronde/ 0ongegronde klachten;
- het aantal 1 opgeloste/ 0 deels opgeloste/ 0 onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 1

## **3. Klachtenbeeld 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Klachten ivm onvoldoende (snelle) reactie technische dienst

## **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Snellere opvolging van vragen om technische ingrepen via nieuw softwarepakket

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.



12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: NINOVE – WELZIJN cvba

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	3
	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:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	7
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	4
	deels opgelost:	3 (oplossing in uitvoering of in verder onderzoek)
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** 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: (= nog in uitvoering)	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 <b>drager</b>	brief:	5
	mail:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	



vennootschap.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.



12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:

CVBA ONS DORP – IJZERSTRAAT 2 – 8930 MENEN

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	/
	meer dan 45 dagen:	/
	gemiddelde:	15

Aantal onontvankelijke klachten:	/
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	/
	Meer dan een jaar voor indiening:	/
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	/
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	/
	Kennelijk ongegrond:	/
	Geen belang:	/
	Anoniem:	/
	Beleid en regelgeving:	/
	Geen Vlaamse overheid:	/
	Interne personeelsaangelegenheden:	/

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	/
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	/

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	3
	deels opgelost:	/
	onopgelost:	/

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	/
Gelijkheid en onpartijdigheid:	/
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	/
Redelijkheid en evenredigheid:	/
Correcte bejegening:	/
Actieve dienstverlening:	/
Deugdelijke correspondentie:	/
Vlotte bereikbaarheid:	/
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	/
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	/
Redelijke behandeltermijn:	/
Efficiënte coördinatie:	/
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	2

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	/
	telefoon:	/
	fax:	/
	bezoek:	/

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

Deels gegronde klachten : 3

Opgeloste klachten : 3

Overeenstemming met het recht : 1

Respect voor de persoonlijke levenssfeer : 2

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De klachten gaan net als vorig jaar voornamelijk over geluidsoverlast gerelateerd aan drugs- en/of alcoholgebruik. Ook het niet respecteren van het inwendig huurreglement blijft een probleempunt. De behandeling verliep telkens met de rechtbank.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

/

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

/

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: Providentia - Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	4
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	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 problemen in de woning: 2 klachten gingen over het gebrek aan snelle interventie bij problemen. Beide klachten waren gegrond en in beide gevallen werd de klacht opgelost.
  - Gezinssamenstelling: 1 klacht betrof het opvragen van de gegevens van de echtgenoot, met wie de huurster reeds lang niet meer samenwoont. Er werd een oplossing gevonden in overeenstemming met de wetgeving.
  - Huurprijs: 1 klacht betrof een huurprijsherziening nav een controle van RWO. De klacht was niet gegrond.
  - Kandidatenschrapping: 1 klacht betrof het schrappen van een kandidatuur. Dit werd eveneens opgelost.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De grote groep van klachten betreft klachten rond de huurwoningen. De meeste klachten gaan over technische mankementen aan de woning die blijven aanslepen. Hier worden sommige herstellingen uitbesteed aan een bedrijf, waar de huurders soms niet tevreden zijn over de interventie. Door onze tussenkomst kan er vaak toch sneller een tussenkomst komen.

Een andere soort van klachten betreft de wetgeving. Op basis van de wetgeving worden bepaalde brieven gestuurd, moeten zaken worden toegepast. Sommige huurders verzetten zich hiertegen en dienen klacht in. Deze klachten zijn meestal ongegrond.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Ten gevolge van één van de klachten, kunnen wij op basis van artikel 229 §3 huwelijken als onherstelbaar ontwricht beschouwen indien de partners meer dan één jaar gescheiden leven.

Naar aanleiding van klachten die betrekking tot burenruzies, hebben wij contact genomen met de gemeentes en hebben wij een lijst gemaakt van de gemeentes die een burenbemiddelaar hebben. Zo kunnen wij de huurders verwijzen naar deze persoon, vaak met resultaat.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Samenwerkende Bouwmaatschappij voor Goedkope Woningen

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	10
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	6
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	6
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	2
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 <b>drager</b>	brief:	7
	mail:	3
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:

CV Voor Huisvesting – gewest Aalst – Kanunnik Colinetstraat 15/4 – 9300 Aalst

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	16 d

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	7
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
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 <b>drager</b>	brief:	6
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	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.

2 gegronde klachten omtrent herstelling die werden opgelost

2 deels gegronde klachten omtrent herstelling die deels werden opgelost

1 ongegronde klacht omtrent een schrapping van een kandidaat huurder

1 ongegronde klacht omtrent een mutatie aanvraag → niet opgelost

1 gegronde klacht omtrent burenhinder → niet opgelost

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Meestal klachten omtrent herstelling. Sommige problemen slepen aan omwille van huurder zelf. Huurders willen op heel korte tijd (enkele dagen) hun probleem opgelost zien.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Overleg gehad met alle aannemers om toch prioriteit te geven aan sommige zaken. Overleg tussen aannemer en maatschappij verloopt vlot.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.





## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: S.M. voor Volkshuisvesting-Willebroek cvba-so

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	20

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	14
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	6
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	14
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	9

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	8
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1
Redelijkheid en evenredigheid:	2
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	2
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de drager en het kanaal van de klachten zijn facultatief in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	15
	mail:	5
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	9
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd middenveld:	6
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

**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](#)



Indien onontvankelijk
kennelijk ongegrond
kennelijk ongegrond



## Klachten 2011 - Bespreking

Onze klachtenprocedure voorziet dat de klachten schriftelijk moeten gericht worden aan de maatschappij. Indien nodig, helpen wij de huurders bij het formuleren van de klacht.

De brief wordt op het directiecomité, volgend op de ontvangst van de klacht, besproken. Het directiecomité komt in principe elke woensdag samen. Omdat de periode tussen de ontvangst van de klacht en de bespreking ervan zo kort is wordt er geen ontvangstmelding verstuurd.

De beslissing wordt opgenomen in het verslag van het directiecomité en de huurders krijgen een schriftelijk antwoord. Indien er actie moet ondernomen worden gebeurt dit door de betreffende medewerker.

In 2011 ontvingen wij 18 klachten, alle ontvankelijk.  
10 klachten waren gegrond.  
9 ervan werden opgelost en één deels opgelost.  
7 klachten betroffen een te lange behandelingstermijn van gevraagde prestaties of herstellingen.  
3 klachten handelden over het feit dat de huurder de beslissing niet correct vond.

Wat betreft de drager:

16 klachten bereikten ons per brief  
1 klacht per mail en 1 klacht werd door de sociale dienst schriftelijk geformuleerd tijdens het bezoek van een klager.

15 klachten kwamen rechtstreeks van de huurder, 2 via de Vlaamse ombudsdienst en één via de toezichthouder.

Het is opvallend dat de grote meerderheid van de klachten gaat over het lang uitblijven van herstellingen. Onze maatschappij werkt met zelfstandige aannemers die zelf hun timing en werkindeling bepalen. Vragen voor herstellingen worden door onze maatschappij onmiddellijk doorgegeven per fax of wanneer er twijfels zijn gaat een techniker van ons eerst poolshoogte nemen alvorens de werkopdracht te versturen.



SINT-NIKLASE MAATSCHAPPIJ VOOR DE HUISVESTING c.v.

---

Desondanks ondervinden wij dat de afhandeling van sommige herstellingen lang op zich laat wachten. Hieraan proberen wij iets te doen. Het is niet altijd mogelijk op te volgen of een werk al uitgevoerd is als er nog geen factuur toegekomen is.

De wachttijden van kandidaat- huurders is ook steeds een aanleiding tot klachten maar die worden meestal mondeling geformuleerd en afgehandeld en komen dus niet in de klachtenafhandeling voor.

Vanuit de vaststelling dat de meeste klachten gaan over de lange duur van sommige herstellingen is er beslist om binnenkort een werftoezichter aan te werven die onderandere de herstellingen zal opvolgen en coördineren. Hiermee hopen wij veel klachten te voorkomen.

Edi Van Puyvelde  
23/01/12

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:  SOCIAAL WONEN arro Leuven  Wijgmaalsesteenweg 18  3020 Herent
--

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	1

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	0
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	0
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	1
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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;1/0/0
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.1

**3. Klachtenbeeld 2011**

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Ik heb 1 klacht ontvangen in 2011. De klacht was een opsomming van vragen dat de huurder naar mijn inzien ook aan SWaL kon gevraagd hebben maar de huurder verkoos een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst. Wat trouwens haar volste recht is.

**4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Nikhil

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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

**Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst****1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

**12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)****13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

**14    Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

**15    Respect 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: SBK Arro Antwerpen cvba, Gijsbrecht van Deurnelaan 22 te 2100 Deurne (Antwerpen)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	11 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	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.

Eén klacht heeft te maken met technische problemen:

Het aantal gegronde en opgeloste klachten: 1 (klacht 1)

Eén klacht heeft te maken met de inschrijvingsregisters:

Het aantal deels gegronde en deels opgeloste klachten: 1 (klacht 2)

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

### Klacht 1 Project Berchem van Campenhoutstraat

De verwarmingsketel van de eigenaar werd door condensatievocht aangetast. Er werd herstel van de aardgascondensatieketel uitgevoerd door een techniker. De ketel kon zonder problemen verder gebruikt worden. Vorig jaar hebben we in dit appartement een nieuwe ketel geplaatst. De redelijke behandeltermijn is overschreden. De klacht is afgesloten.

### Klacht 2 Inschrijvingsregister - Project Rumst Sleutelhof

De kandidaat-koper staat sinds de zomer van 2001 ingeschreven voor een aantal gemeenten. Er werden hem 16 kansen geboden tot het kopen van een woning in één deze gemeenten. Hij heeft hier steeds negatief op geantwoord en wilde wachten op de toewijzing van een woning in de gemeente Rumst. Het project Rumst Sleutelhof heeft verschillende jaren vertraging opgelopen om diverse redenen. De klacht is dan ook deels gegrond omwille van een te lange wachttijd voor het project te Rumst.

Ondertussen is de ruwbouw van de woningen aangevat en in het najaar van 2012 zullen de woningen worden opgeleverd.

De klacht is afgesloten.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 werd geformaliseerd.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

### ***Interne klachtenprocedure.***

1.

Een klacht is een melding van ontevredenheid over de werking of handeling van de maatschappij. Deze melding kan schriftelijk of mondeling gebeuren.

2.

ARRO Antwerpen organiseert haar klachtenprocedure via een klantverantwoordelijke. Voor ARRO Antwerpen werd ... aangesteld als klantverantwoordelijke (KV).

Volgende indicatoren helpen de klantverantwoordelijke voor het onderscheiden van klachten ten opzichte van vragen:

- klachtindicatoren
  - Brieven van ombudsdiensten
  - Technische gebreken na oplevering
  - Aangetekende schrijven
  - Herhaalde vragen
  - ...
- Vraagindicatoren
  - Vragen om informatie
  - Technische defecten/gebreken in de nazorgperiode voor oplevering
  - Eerstelijns meldingen
  - ...

Volgende meldingen worden niet behandeld als klacht en zijn onontvankelijk:

- meldingen over feiten waarover eerder een klacht werd ingediend die al werd behandeld in het kader van de klachtenprocedure
- meldingen over feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de melding hebben plaatsgevonden
- meldingen waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend
- meldingen waarover een juridische beroep aanhangig is
- kennelijk ongegronde meldingen
- de klager kan geen belang aantonen
- anonieme meldingen
- meldingen die betrekking hebben om regelgeving en beleid
- meldingen met betrekking tot interne personeelszaken

Bij onduidelijkheid in de procedure is er ruggespraak met de directeur.

3.

De klacht wordt ingeschreven in een klachtenregister die dienst doet voor de opvolging en de rapportering van de klachten. Volgende zaken worden vermeld in het register:

- Datum in
- Id melder
- Adres waarover melding gaat
- Categorie inhoud klacht
- (on-)ontvankelijkheid
- Datum ontvangstmelding
- Dossierbehandelaar
- Datum antwoord
- (on-)gegrondheid
- Ombudsnorm
- In behandeling (j/n)
- Jaar rapportering

Het register kan uitgebreid worden met volgende velden:

- Omschrijving klacht
- Datum vooradvies
- Omschrijving oplossing
- Timing
- Verbetervoorstel

4.

De schriftelijke ontvangstmelding volgt binnen 10 dagen met vermelding KV als contactpersoon:

- Indien onontvankelijk: melding met motivatie



- Indien ontvankelijk: ontvangstmelding met vermelding behandeling klacht.

5.

De klacht wordt door de KV toegewezen aan een dossierbeheerder (DB). Het originele dossier blijft bij de KV.

De DB wordt aangeduid als klachtenbehandelaar en kan per klacht verschillen. De DB behandelt de klacht volgens de vooropgestelde procedure en noteert dit in het klachtenregister.

De klachtenverantwoordelijke superviseert het klachtenregister en volgt de afgesproken termijnen op. Hij rapporteert periodiek aan de directeur de stavaza van de klachten.

Indien de klachtenverantwoordelijke zelf behandelaar is van een klacht, wordt de supervisie uitgevoerd door de directeur.

6.

De klacht wordt onderzocht en een dossier wordt ter advies opgemaakt door de dossierbeheerder (DB). In het advies wordt melding gemaakt van:

- Het voorstel tot oplossing van de klacht
- De timing omtrent deze oplossing
- De gegrondheid van de klacht (ruggespraak met KV en/of directeur)
  - gegrond: de ontevredenheid is terecht
  - deels gegrond/deels ongegrond: de ontevredenheid is terecht, maar is deels niet te wijten aan de werking of handeling van de maatschappij
  - ongegrond: de ontevredenheid heeft niet te maken met de werking of handeling van de maatschappij
- Het verbetervoorstel voor het vermijden van dergelijke klachten in de toekomst

Indien er geen bijkomende informatie nodig is voor de opmaak van het advies wordt ernaar gestreefd om binnen de 7 dagen tot een vooradvies te komen. Bij het inwinnen van bijkomende informatie wordt de KV hiervan in kennis gesteld en worden concrete termijnen afgesproken die in overeenstemming zijn met het respecteren van de totale behandeltermijn van 45 dagen.

7.

Schriftelijk gemotiveerd antwoord binnen 45 dagen.

De KV maakt een antwoord klaar dat ter ondertekening wordt voorgelegd aan de directeur. Het antwoord wordt toegevoegd aan het dossier van de melder in beheer bij de KV. De DB krijgt hierover terugkoppeling.

De klachtenprocedure wordt hiermee afgesloten.

8.

Rapportering

Op het einde van elk jaar, telkens voor 10 februari, moet schriftelijk verslag uitgebracht worden bij de Vlaamse Ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandelde klachten.

Dit verslag moet eveneens opgenomen worden in het jaarverslag van de maatschappij na kennisname door de Raad van Bestuur. Door de klachten op te tekenen in de vragenlijst over het klachtenmanagement van de Vlaamse Ombudsdienst geschiedt deze rapportering automatisch. Deze vragenlijst wordt tezelfdertijd bezorgd een Inspectie RWO.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: Sociale Bouwmaatschappij Schelle

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	36

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	36
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	17
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	17
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	19
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	18
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	12
	deels opgelost:	
	onopgelost:	7

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	8
	mail:	2
	telefoon:	10
	fax:	
	bezoek:	16

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	35
	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 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

2 x technisch

34 x bureu

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.



## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de 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 2011 over het klachtenmanagement binnen de SHM

naam van uw dienst (erkende sociale huisvestingsmaatschappij)

Sociale Woningen van Landen cvba (shm 245.5)

Hertog van Brabantlaan 61 te 3400 Landen

klachtenbehandelaar:

Georges Debref (voorzitter van de raad van bestuur van de cvba)

Sint-Norbertusstraat 51 te 3400 Landen

tel. 011 – 88 18 03

[georges.debref@skynet.be](mailto:georges.debref@skynet.be)

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	3 van de 4 liepen nog door van 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:	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:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	

Te lange behandeltermijn:		Afdoende motivering:	
Ontoereikende informatieverstrekking:		Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Onvoldoende bereikbaarheid:		Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Onheuse bejegening:		Redelijkheid en evenredigheid:	
Andere:		Correcte bejegening:	1
		Actieve dienstverlening:	
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
		Redelijke behandeltermijn:	2
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	1
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

1) technische problemen aan de woongelegenheden (o. a. vocht, reukhinder, ....) (N = 2):

- gegronde = 2
- opgelost = 2
- ombudsnorm : overschrijden van redelijke behandelingstermijn = 2
- ombudsnorm : correcte bejegening = 1

2) leefbaarheid van de woonomgeving (vooral relatie met burens) (N = 2)

- gegronde = 2
- opgelost = 1
- onopgelost = 1
- ombudsnorm : overschrijden van redelijke behandelingstermijn = 2

3) klantvriendelijkheid – correct onthaal (N = 1)

- gegronde = 1
- opgelost = 1
- ombudsnorm : correcte bejegening = 1

4) ingewikkelde en moeilijk aanvaardbare reglementering (N=1)

- gegronde = 1
- opgelost = 1
- ombudsnorm: doeltreffende informatieverstrekking = 1

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

*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 huurders blijven klagen ondanks de inspanningen van de diensten om de gesignaleerde tekorten aan de woongelegenheden 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?

Geplande verbeteringen:

*Duidelijkere interne afspraken maken over het onderkennen, identificeren, registreren en doorgeven (directie en personeel aan klachtenbehandelaar) van klachten.*

*Betere algemene 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

- - - - -

#### Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

**1) Voor bepaalde indelingen van de klachten zou eenzelfde klacht in meerdere "vakjes" moeten mogen vermeld worden:**

**bij voorbeeld:**

**- bij de indeling volgens de ombudsnormen zou vaak eenzelfde klacht in meer dan één categorie ingedeeld moeten kunnen 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 ... en omdat het niet aangegeven wordt dat in bepaalde tabellen de totalen niet hoeven te kloppen ....**

**2) 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?).**

**Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst****1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.



12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: t'Heist Best cvba

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	1
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

Huurprijsberekening 2012.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Stabiel

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: 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:	12,33

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	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:

Onheuse bejegening

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 1 deels gegronde
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1 deels opgelost
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.: 1 onheuse bejegening

Te lange behandeltermijn buiten wil SHM

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 1 gegronde
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1 opgelost
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.: 1 te lange behandeltermijn

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- 1) Onontvankelijke klacht aangaande beleid en regelgeving  
Huurder bleek niet akkoord met de sterk gestegen huurprijs. Huurder veronderstelt dat wij een foutieve huurberekening opmaakten. Wij hebben getracht hem op een duidelijke manier uit te leggen hoe de huurprijsberekening in elkaar zit. De huurder is niet tevreden, maar legt er zich wel bij neer.
- 2) Ontvankelijke, deels gegronde klacht over te lange behandeltermijn  
Een huurder diende via de Vlaamse Ombudsdienst klacht in over schimmel- en vochtproblemen in zijn woning. Wij zijn enerzijds van mening dat de huurder het probleem heeft uitvergroot, anderzijds klopt het wel dat deze woning nog niet over dakisolatie beschikt. De huurder en de Vlaamse Ombudsdienst werden aangeschreven. Voor de dakisolatie vragen wij de huurder nog wat geduld uit te oefenen. Wij kunnen hem niet bij voorrang behandelen. Het is niet de bedoeling dat de Tielse Bouwmaatschappij 1 woning isoleert na een klacht van de huurder. Dit probleem dient bij verschillende woningen tegelijk aangepakt te worden. Het vochtprobleem bleek een oud probleem te zijn. De vochtplek was al aan het uitdrogen.

Wij zijn van oordeel dat wij door een antwoord te geven, op een correcte manier gehandeld hebben naar de huurder toe. Wel stellen wij het op prijs wanneer de huurders eerst rechtstreeks met ons contact opnemen alvorens bij andere instanties klacht in te dienen. In tegenstelling tot wat onze huurder beweert, is dit niet gebeurd.

- 3) Ontvankelijke, gegronde klacht over te lange behandeltermijn.  
In een appartementsgebouw, waar wij niet zelf eigenaar van zijn (eigendom van de stad), werd een lek vastgesteld. Hierdoor ontstond een vochtprobleem in twee wooneenheden van dit gebouw. Daar het een verzekerd schadegeval betrof dienden wij via de eigenaar en de verzekering de nodige afspraken te maken en vaststellingen te doen. Na de lekopsporing kon de herstelling daardoor niet onmiddellijk worden uitgevoerd. Huurster nam contact op met de huurdersbond en drong aan op een spoedige herstelling. De herstellingswerken werden zo spoedig mogelijk aangevat. Het probleem is nu opgelost.

Wij zijn van mening dat wij het probleem zo snel mogelijk hebben opgelost. In de beleving van de huurder leek dit misschien niet zo. Regelmatig zijn wij voor het oplossen van problemen en klachten afhankelijk van andere (technische)diensten, waardoor wij de duurtijd om tot een oplossing te komen niet zelf kunnen bepalen.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 zijn er van overtuigd dat niet enkel een goede interne maar ook externe communicatie belangrijk is bij het behandelen van klachten of meldingen die klachten kunnen worden. Wij hechten er ook belang aan dat de huurders het gevoel hebben bij ons terecht te kunnen bij problemen, vragen of klachten. Het blijft uiteraard belangrijk om in

de toekomst verder aandacht te besteden aan deze aspecten.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:  
*Sociale Huisvestingsmaatschappij CVBA Tuinwijk*

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	35

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	35
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	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:	5
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	30
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	29
	deels gegrond:	
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	28
	deels opgelost:	
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	29

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	



De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	32
	mail:	3
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	32
	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: 1

Opgelost: 6

Onopgelost: 1

### sociale klachten

gegrond: 19

ongegronde: /

Opgelost: 19

Onopgelost: /

### Administratieve klachten

gegrond: 3

ongegronde: /

Opgelost: 3

Onopgelost: /

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

*Het merendeel van de klachten werd vrijwel onmiddellijk opgelost. Technische klachten vragen iets meer tijd om opgelost te worden, maar deze worden nog steeds binnen de wettelijke termijn behandeld.*

*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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

VIVENDO, Koningin Astridlaan 143 bus 1 te 8200 Sint-Michiels

### 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:	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	11
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	8
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	8
	deels opgelost:	
	onopgelost:	2

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	4
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 <b>drager</b>	brief:	7
	mail:	3
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

3Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet (gemeente)	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	
	Huurdersbond	3
	Gerechtsdeurwaarder	1

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

### TECHNISCHE KLACHTEN: 11

- gegronde: 8
- deel gegronde: 2
- ongegronde: 1 (hoefde dus niet opgelost te worden)
  
- opgelost: 8
- onopgelost: 2

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De technische klachten werden allen nagekeken, en waar nodig werd uitleg gegeven aan de betrokkenen en werd opdracht gegeven tot uitvoering van herstellingswerken.

Wat betreft de 2 (gegronde en) onopgeloste klachten:

- 1 huurder wacht momenteel nog op herhuisvesting waarna de problemen van bewoonbaarheid van de woning kunnen aangepakt worden
- 1 huurder wenst niet te verhuizen naar een woning buiten Sint-Pieters Brugge, zo lang de bewoonster haar woning niet verlaten heeft kunnen er geen herstellingswerken worden uitgevoerd

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De opvolgingslijst die vorig jaar werd opgestart wordt nog nauwgezet opgevolgd. De openstaande vacatures op de technische dienst werden ondertussen ingevuld wat een nog betere service naar de huurders tot gevolg moet hebben. De bereikbaarheid van de technische dienst werd tevens uitgebreid.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

### Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.



12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: Sociale huisvestingsmaatschappij Volkshaard

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	48

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	48
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	4
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	44
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	32
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	24
	deels opgelost:	12
	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:	1
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	7
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	19
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	12

De gegevens hieronder over de drager en het kanaal van de klachten zijn facultatief in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	11
	mail:	11
	telefoon:	16
	fax:	
	bezoek:	3

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	31
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: - politie - Gentse ombudsdienst	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.

Klacht	Sociale aard	Technische aard
Gegronde klachten	15	17
Deels gegronde klachten	6	3
Ongegronde klachten	2	1
Opgeloste klachten	11	13
Deels opgeloste klachten	10	2
Onopgeloste klachten		5
Per toegepaste ombudsnorm		
- te lange behandeltermijn		19
- onheuse bejegening		1
- overeenstemming met het recht	1	
- actieve dienstverlening	7	
- respect voor de persoonlijke levenssfeer	12	
- gelijkheid en onpartijdigheid	1	

Totaal: 44 ontvankelijke klachten      23      21

### **3. Klachtenbeeld 2011**

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De klachten van Technische aard handelen bijna uitsluitend over een te lange behandeltermijn voor het uitvoeren van herstellingswerken.

De klachten van Sociale aard zijn meestal te vatten onder samenlevingsproblemen: lawaaihinder, agressie, pesterijen, het voederen van duiven waardoor er geluids- en geurhinder 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?

Het pijnpunt blijft opnieuw de te lange behandeltermijn voor het uitvoeren van renovatiewerken en herstellingen.

De oorzaak is het gebrek aan geschoold, capabel en gemotiveerd personeel. Onze organisatie is continu op zoek naar dergelijke medewerkers maar dit blijkt geen evidentie te zijn.

Voor een efficiëntere werking werd een nieuwe functie binnen onze organisatie gecreëerd m.n. diensthoofd Ondersteunende diensten. Die persoon staat ondermeer in voor een continue opvolging van deze klachten van technische aard. Ook door het uitschrijven van onderhoudscontracten wil onze organisatie sneller kunnen verhelpen aan deze klachten.

### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

### **Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:

Volkswelzijn-Woonnet

### 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:	30

Aantal onontvankelijke klachten:	2
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	
---------------------------------------	--

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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 <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	
	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;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## Kandidaat-huurders – schrapping kandidatuur.

Twee kandidaat-huurders hebben klacht ingediend bij de toezichthouder omdat ze niet akkoord waren met de schrapping van hun kandidatuur.

Na onderzoek bleek dat de kandidaten terecht geschrapt werden. De klachten waren ongegrond.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

We hebben in 2011 weinig 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 werd verder gezet zoals de jaren voordien. Er wordt nog steeds veel tijd gestoken in communicatie met de huurders en kandidaten. Er wordt heel laagdrempelig gewerkt, en dit resulteert in tevreden kandidaten en huurders.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Geen wijzigingen

## 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 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: CVBA VOLKSWONINGBOUW  
WILSELSESTEENWEG 23 -3020 HERENT

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	3

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	3
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	3

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	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 <b>drager</b>	brief:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- Huurder klacht roetvorming in huurwoning - onze maatschappij heeft dadelijk iemand ter plaatse gestuurd om vaststelling te doen. Onze werkmans kijkt schouw, verwarmingsketel na en kan nergens een probleem vaststellen. Onze maatschappij contacteert een professionele chauffagist, deze vindt ook nergens een probleem. De zaak werd overgemaakt aan onze verzekeraar.
- Huurder klacht over onderhoudscontract gastoestel - volgens huurcontract
- Huurder klacht huurovereenkomst + onderhoudscontract - zoon kreeg bijvoegsel maar ondertekende het huurcontract bij aanvang, bijvoegsel werd vernietigd en onderhoudscontract is volgens huurcontract

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:

CVBA VOLKSWONINGEN VAN DUFFEL – NIEUWSTRAAT 3 – 2570 DUFFEL

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	18
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	17
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	10

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	7
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Redelijke behandeltermijn:	3
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 <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	14
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	8
	via georganiseerd middenveld:	2
	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.

- Detail	gegrond/...	opgeloste/...
- Uitvoeringswerken	0/2/0	2/0/0
- Kandidatendossiers	3/0/3	3/0/0
- Klachten TD	0/2/4	2/0/0
- Afrekening diensten	0/0/3	0/0/0

## 3. Klachtenbeeld 2011

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Naar mensen luisteren en proberen om samen met alle partijen tot een oplossing te komen.

Duidelijk schriftelijk standpunt maatschappij en inhoud gesprekken bevestigen aan klager.

We stellen evolutie vast van zeer assertieve huurders die weinig begrip hebben voor de te hanteren timing met aannemers die onze maatschappij steeds extern moet zoeken.

Een aantal klachten kunnen toegeschreven worden aan het verstrijken van termijnen van uitvoering, doch in deze specifieke gevallen kon de maatschappij niets verweten worden. (faling aannemer in renovatieproject, discussie 10 jaar aansprakelijkheid van de aannemer).

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Gesprekken met meerdere partijen geeft afdoende gevolgen
- Betrachting snel klachten op te lossen waar mogelijk en zeker snel antwoorden

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Proberen ons nog meer anticipatief op te stellen.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.



12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)



JAAR	NR	Opl	Drager	Ontvangen	Type klacht	Beschrijving klacht	Datum klacht	Tweede klacht	Ontvanke-lijkheid	Indien onontvankelijk	doorgegeven aan	ev. plaatsbezoek	opmerkingen + ev. datum herstelling	Opgelost
2011	1	2008	aang. brief	burger	herstellingen	raam woonkamer te vervangen tocht in venster woonkamer en dakvenster piepschuimkrassen op venster kleine kamer wc-verstopping	24/01/2011		nee		aannemer en architect aannemer en architect aannemer en architect aannemer en architect		/	
	2	2008	mail	burger	vochtproblemen	vochtprobleem in keuken	26/01/2011	ja			aannemer en architect		aannemer heeft het probleem 8/4/2011 opgelost	ja
	3	2007	mail	burger burger	vochtproblemen	waterinsijpeling in ondergrondse parkeergarage idem klacht RWO 2010 nr 6	3/02/2011	ja	ja		aannemer en architect	15/03/2011	Aannemer heeft opnieuw alles waterdicht gemaakt. plaatsbezoek 15/3/2011 met aannemer en architect. Alles lijkt waterdicht.	ja
	4	2005	mondeling	burger	vochtproblemen	schimmelvorming in de slaapkamer, aan onderzijde van muur	3/02/2011	nee	ongegrond		aannemer en architect		architect en aannemer zijn 22/2/2011 ter plaatse geweest.	ja
	5	2004	mail	burger	vochtproblemen	vochtplekken in slaapkamer aangrenzend aan de garage	7/02/2011	ja			aannemer en architect		aannemer heeft raamdorpel boven- en onderaan opnieuw afgekit	ja
	6	2007	mail	burger burger	waarborg	gevelbekleding is kroeggetrokken enorm kleurverschil, plus lekt water	21/02/2011	ja			aannemer en architect		aannemer heeft contact opgenomen met fabrikant Deceuninck. 9/03/2011 plaatsbezoek 9/3/2011. Alle beplating zal vervangen worden.	
	7	2005	mail	burger burger	herstellingen	Een raam heeft aan de binnenzijde (in het dubbele glas) een vlek van +/- 10cm.	25/02/2011	ja			aannemer en architect		contactpersoon: Jo Nijs, 0477/99 45 23	
	8	2005	mail	burger	vochtproblemen	vochtvlekken in garage en berging	8/03/2011	nee	ongegrond		aannemer en architect	24/03/2011	enkele witte vlekken op muur, zoutafzetting tgv opdroging. Aannemer heeft vochtgehalte van muur gemeten. deze zijn droog.	ja
	9	2006	mail	burger	vochtproblemen	schimmelvorming op muur in slaapkamer	16/03/2011				aannemer en architect			
	10	2008	aang. brief	advocaat	herstellingen	oprit is slecht uitgevoerd. Het water loopt naar de tuin ipv naar de straat. Klinkers liggen te laag.	17/03/2011				aannemer en architect	4/04/2011	afwatering loopt weg van de woning. Het is niet verplicht deze naar de straat ipv tuin te laten aflopen.	
	11	2009	mail	burger	herstellingen	onderzijde van garagepoort, de ijzeren stang aan de vloer is losgekomen. Te herstellen.	18/03/2011				aannemer en architect			
	12	2004	aang. brief	advocaat	herstellingen	dak carport lekt op verschillende plaatsen dakkoepel is niet winddicht terugvordering kosten herstelling CV-brander 6j oud vocht in beglazing woonkamer terugvordering kosten vernieuwing RW-pomp	23/03/2011	ja ja nee ja nee		buiten garantie	aannemer en architect	31/03/2011	herstelling dak 18/04/2011 herstelling koepel 18/04/2011 / aannemer zal nieuwe beglazing plaatsen /	ja ja  ja
	13	2003	mail	burger	herstellingen vochtproblemen	regenwaterpomp defect vochtvlek aan buitenmuur thv badkamer	25/03/2011	nee		buiten garantie	/			/
	14	2002	aang. brief	advocaat	vochtproblemen herstellingen	vochtprobleem rondom buitentrappen loszittende onderste treden/borduur van de buitentrappen losliggende en kwikkelende tegels op de terrassen tegels van de inrit komen los draadafsluiting terug te plaatsen	4/04/2011				aannemer en architect		kopie van schrijven doorgemaild naar architect en opgestuurd naar aannemer	
	15	2008	mail	burger	vochtproblemen	opstijgend vocht in keuken	19/04/2011				aannemer en architect			
	16	2007	mail	burger	herstellingen	regenwaterpomp is defect	23/05/2011	nee		buiten garantie	/			/
	17	2007	mail	burger	herstellingen	buitenverlichting te herstellen	24/05/2011				aannemer en architect			
	18	2008	brief	burger	herstellingen	inbraakalarmsysteem brandalarm	14/06/2011	ja ja			aannemer en architect			
	19	2004	mail	burger	herstellingen	slot schuifdeur	29/08/2011	?			aannemer en architect			
	20	2006	telefoon	burger	vochtprobleem	vochtlek ter hoogte van muur regenwaterput	12/09/2011	ja			aannemer en architect			
	21	2005	telefoon	burger	herstellingen herstellingen	verbinding tss. regenwater en leidingwater afvoer wasmachine komt terecht in rwa-put	4/10/2011	ja ja			aannemer			
	22	2005	telefoon	burger	vochtprobleem	vocht in plafond en muur	6/10/2011	ja			aannemer			
	23	2004	bezoek	burger	herstellingen vochtprobleem	barst in plafond slaapkamer vochtvlek onder garagemuur	14/10/2011	ja			aannemer en architect			
	24	2007	mail	burger	vochtprobleem	regenwaterpomp werkt niet garage onder water wc kan niet gebruikt worden	14/10/2011	ja ja ja			aannemer en architect			
	25	2007	mail	syndicus	herstellingen	buitenverlichting defect	3/11/2011	nee			aannemer en architect			
	26	2007	mail	burger	herstellingen	schuifraam niet winddicht	16/11/2011	ja			aannemer en architect			
	27	2008	mail	burger	vochtprobleem	lek ter hoogte van invoerleidingen zonneboiler	5/12/2011	ja			aannemer en architect			
	28	2011	telefoon	burger	vochtprobleem	lek ter hoogte van verlichting badkamer	16/12/2011	ja			aannemer en architect			
	29	2011	telefoon	burger	herstellingen	geen warm water	16/12/2011	ja			aannemer en architect			
	30	2008	mail	burger	vochtprobleem	vocht door muur en dampkap	20/12/2011	ja			aannemer en architect			
	31	2008	mail	burger	herstellingen herstellingen herstellingen	blauwe steen brokkelt af tegel is los oprit parking is niet goed gelegd	24/12/2011	ja ja ja			aannemer			

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Waasse Landmaatschappij, Mgr. Stillemansstraat 45, 9100 Sint-Niklaas

### 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	2
	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 2 /deels gegronde 1 /ongegronde klachten 1 ;
- het aantal opgeloste 3 /deels opgeloste 0 /onopgeloste (gegronde) klachten 0 ;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 1

## 3. Klachtenbeeld 2011

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

- De klachten gingen vooral over bouwtechnische zaken die al dan niet binnen de waarborgperiode vielen en die doorspeeld werden naar de betreffende aannemers en architecten.
- Drie (gegronde en deels gegronde) klachten zijn opgelost: klacht van de heer Harrouch in verband met opmerkingen over zijn woning, klacht van bewoners wonende in de Pottersdreef te Sint-Gillis-Waas in verband met de problematiek van de riolering, klacht van bewoners wonende in de Sterrestraat te Lokeren in verband met de problematiek van de lift
- Één klacht is ongegrond

## 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 en efficiënte 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 en worden alle mogelijke kanalen ingezet.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met

klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.



12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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:

cvba Wonen erkende sociale huisvestingsmaatschappij 4360

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	8
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	8
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	8

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

Het is moeilijk te oordelen of een klacht van een huurder tov een andere huurder al of niet gegrond is. Soms zijn het pure burenruzies waar iedere vorm van verdraagzaamheid verdwenen is.

We beschikken spijtig over weinig middelen om een huurder tot een voor de burenen aanvaardbaar gedrag aan te zetten. Het betreft steeds een zelfde minimale groep die hun leven en gedrag niet willen aanpassen aan de omgeving.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De klachten betreffen hoofdzakelijk klachten van huurders over de gedragingen van andere huurders/burenen.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Om de klachten beter op te volgen werd vanaf 1 september 2011 een maatschappelijk assistent in dienst genomen die nu zowel de klagers als diegenen die aanleiding geven tot een klacht bezoekt en probeert tot een oplossing te komen. Ook worden buurtvergaderingen georganiseerd waar iedereen zijn mening kan ventileren.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: WoninGent CVBA-so (WoninGent NV-so tot en met 31 maart 2012)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	27
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	19,5

Aantal onontvankelijke klachten:	8
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	6
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	2
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	19
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	5

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	6
	deels opgelost:	6
	onopgelost:	2

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	4

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	18
	mail:	8
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	21
	via kabinet:	3
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Leefbaarheid/Vandalisme/Domiciliefraude:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 1 / 8 / 0;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten 3 / 5 / 1;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	3

Herstellingen/schadeloosstellingen:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 1 / 3 / 4 ;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten 3 / 0 / 1;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm
- 

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	1

Mutatie/wachttijden inhuurneming: voornamelijk onontvankelijke klachten

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 0 / 0 / 1 ;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Administratieve werking en beheer:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 1 / 0 / 1 ;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten 0 / 1 / 0;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Gedurende de voorbije jaren zie ik regelmatig dezelfde namen terugkeren. Ik vermoed dat het voornamelijk de ongeduldige en mondelinge burger is die de klachtenprocedure benut. Als aanwijzing zie ik de stijging van het aantal ongegronde, onontvankelijke en deels ongegronde klachten gedurende de laatste jaren. Regelmatig wordt WoninGent aangesproken door derden, zelfs wanneer het probleem nog niet bekend is. De klachten die wij via het georganiseerde middenveld ontvangen, worden ook vaak geuit door dezelfde mensen die reeds eerder bij ons een klacht hebben geuit.

Daarenboven wordt vaak geklaagd over veiligheid, een onderwerp waar WoninGent in grote mate afhankelijk is van andere partijen, zoals de politie, of zelfs niet bevoegd is, zoals gebruik van de openbare ruimte. Bovendien heeft WoninGent in beperkte mate inspraak in het toewijzingsbeleid, waardoor ook niet preventief opgetreden kan worden via een toewijzingssysteem. Tenslotte is er nog de verzuchting dat de enkele instanties, zoals Vrederechters en Inspectie RWO soms de neiging hebben het verhaal van de (kandidaat-)huurder boven de versie van WoninGent te geloven.

### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Gedurende de voorbije jaren hebben wij een structurele samenwerking met Gensh!. Dit Gents netwerk van sociale huurders wordt logistiek gesteund door Samenlevingsopbouw Gent. In samenwerking met hen trachten we onze communicatie voor (kandidaat-)huurders zo eenvoudig, duidelijk en laagdrempelig als mogelijk te houden.

De individuele klachten hebben dit jaar geen aanleiding gegeven tot een wijziging in het beleid van WoninGent. De klachten hebben aanleiding gegeven tot enkele kleine ingrepen in de gebouwen of tot het opstarten van de bemiddelings- of overlastprocedure bij enkele huurders.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Binnen de fusiemaatschappij WoninGent is er nu 1 centrale klachtenbehandelaar, waardoor deze op uniforme wijze behandeld worden.

### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: WoninGent cvba-so (vanaf 15/9/2011)

Alhoewel de fusie van drie Gentse sociale huisvestingsmaatschappijen met inbreng van de stadswoningen juridisch sedert 1/7/2011 een feit is kon de nieuwe werking pas eind september ingezet worden. De verhuis van het personeel volgens het nieuwe organogram, de aanpassing van het computernetwerk en de installatie van een nieuwe telefooncentrale in volle verlofperiode nam meerdere weken in beslag.

Sedert eind september is mevr. M.P. Coppenolle als officiële klachtenbeheerder in functie. Zij heeft de lopende dossiers van de vroegere klachtenbehandelaar GWW overgenomen en zij is op voormelde datum gestart met het klachtenregister fusiemaatschappij. De rapportering is dan ook opgesplitst in afzonderlijke documenten. Dit is de rapportering van het klachtenregister fusiemaatschappij WoninGent cvba-so

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	24

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	meer dan 45 dagen:	9
	gemiddelde:	40

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	

	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:		24

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	15
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	4

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	13
	deels opgelost:	8
	onopgelost:	3

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	

---

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	16
	mail:	7
	telefoon:	
	fax:	1
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	17
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	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;  
4 leefbaarheid / 5 herstellingen / 2 verwarming / 6 vochtprobleem / 6 administratieve werking & beheer / 1 veiligheid
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;  
13 opgelost / 8 deels opgelost / 3 onopgeloste
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De meerderheid van de klachten gaat over administratieve werking & beheer (+ personeelsaangelegenheden). Zoals reeds eerder vermeld is de werking van de fusie maatschappij nog niet optimaal, dit stuit meestal bij de huurders op onbegrip. Daarbij komt nog dat het ingebracht stadspatrimonium onbekend terrein is voor zowel de technische dienst als de verhuur/sociale dienst.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door de fusie kunnen de verschillende klachtenprocedures vergeleken worden en de kennis uitgewisseld worden wat alleen maar tot een betere behandeling kan leiden.

Door het verspreiden van een bewonerskrantje en het opdrijven van huisbezoeken door de sociaal assistenten, hopen wij de communicatie naar de huurders toe te verbeteren.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: WOONHAVEN ANTWERPEN CVBA

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	131

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	131
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	20

Aantal onontvankelijke klachten:	63
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond/vraag om info:	62
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	68
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	8
	deels gegrond:	30
	ongegrond:	30

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	38
	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:	23
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	15

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> 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.

Het gaat voornamelijk om technische klachten veroorzaakt door het grote aandeel verouderd patrimonium – bv. vochtproblemen door een slechte isolatie, enkel glas en versleten ramen.

Veel klachten betreffen de huurprijsberekening en de (hoogte van de) huurlasten, waarvan voor beide de berekeningswijze door het kaderbesluit sociale huur is vastgelegd.

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Het hoge aantal technische klachten – alhoewel in 2011 47 000 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/ongegrond want vragen om info, over een uitgebreide en ingewikkelde materie.

Vele klachten/meningen zijn dikwijls tegenstrijdig: de voorschotten voor huurlasten zijn te hoog/ te laag want teveel bijbetalen met de afrekening, de collectieve verwarming moet altijd branden/mag 's nachts en tijdens de zomer niet op want te duur, de verlichting van de gemeenschappelijke delen moet altijd aan voor de veiligheid/moet uit voor de kost,...

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

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 (stijging en berekening van) huurprijzen en huurlasten werden in 2011 voor alle huurders informatieve bewonersvergaderingen georganiseerd. Vanaf de tweede helft van 2011 wordt een 3- maandelijkse nieuwsbrief – Wonen en Weten- in brochurevorm aan alle huurders bezorgd.

Met het Huis van het Nederlands wordt samengewerkt om huurdersberichten in klare en duidelijke taal op te stellen. Door de communicatieverantwoordelijke wordt zowel de interne als externe communicatie geoptimaliseerd, met oa uitbouw van ons intranet.

**5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Vanaf de tweede helft van 2011 wordt ernaar gestreefd om de klachten ipv binnen de 45 dagen, binnen de 30 dagen te beantwoorden. Dit lukte in alle gevallen.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

**12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)****13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

**14 Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de

overheidsdiensten zelf.

**15 Respect 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: Woonmaatschappij Yzer & Zee  
Buidestraat 14 - 8630 Veurne  
Tel 058/31.22.40 of 058/31.00.61

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	45

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:	10
----------------------------------	----

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:	1

	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	35
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	35
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	35
	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:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	



Onheuse bejegening:	
Andere:	

Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	<u>1</u>
	mail:	<u>—</u>
	telefoon:	<u>44</u>
	fax:	<u>—</u>
	bezoek:	<u>—</u>

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	<u>45</u>
	via kabinet:	<u>—</u>
	via Vlaamse ombudsdienst:	<u>—</u>
	via georganiseerd	<u>—</u>
	andere kanalen:	<u>—</u>

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per 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 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

39 klachten betreffen herstellingen  
6 " " problemen rond samenleving  
(overname)

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- optimaliseren technische dienst
- onderhoudscontract werd sterk aangepast  
in functie vd heraanbesteding in 2012

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

H.R.H.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

**Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openinguren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

**12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

**13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

**14 Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

**15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

terug naar Vragenlijst

Datum	Klachtenr	Nummer verhuurder	Naam verhuurder	Drager	Ontvangen van	Type klacht	Klachten-behandelaar	Ontvankelijkheid	Gegronde/ongegronde
4/01/2011	1	1210	MGW	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen	Inge Troch	x	ongegronde
14/03/2011	2	1210	MGW	mail	naar georganiseerd middenveld	herstellingen	Inge Troch	x	gegronde
30/03/2011	3	1210	MGW	mail	rechtstreeks van burger	toewijzing	Inge Troch	x	gegronde
26/05/2011	4	1210	MGW	mail	Vlaamse Ombudsdienst	administratieve werking en beheer	Inge Troch	x	ongegronde
21/06/2011	5	1210	MGW	mail	rechtstreeks van burger	herstellingen	Inge Troch	x	deels gegronde
4/07/2011	6	1210	MGW	mail	naar georganiseerd middenveld	administratieve werking en beheer	Inge Troch	x	ongegronde
25/07/2011	7	1210	MGW	brief	rechtstreeks van burger	administratieve werking en beheer	Inge Troch	x	ongegronde
5/10/2011	8	1210	MGW	mail	rechtstreeks van burger	administratieve werking en beheer	Inge Troch	x	gegronde
10/10/2011	9	1210	MGW	mail	naar georganiseerd middenveld	verwarming	Inge Troch	x	ongegronde
20/10/2011	10	1210	MGW	mail	Vlaamse Ombudsdienst	herstellingen	Inge Troch	x	ongegronde
15/11/2011	11	1210	MGW	brief	rechtstreeks van burger	renovatie	Inge Troch	x	gegronde
28/11/2011	12	1210	MGW	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen	Inge Troch	x	ongegronde
20/12/2011	13	1210	MGW	brief	rechtstreeks van burger	herstellingen	Inge Troch	x	deels gegronde

## **Klachtenprocedure**

**In 2010 werd de klachtenprocedure van onze maatschappij als volgt herwerkt.**

### **Voorwaarden waaraan een klacht moet voldoen:**

- Een klacht gaat over de dienstverlening van MGW en haar medewerkers.
- Een klacht is nooit anoniem, de indiener van een klacht moet zich m.a.w. kenbaar maken.
- Een klacht is schriftelijk. In geval van mondelinge klacht noteert de medewerker de gegevens op het klachtenformulier en wordt dit voorgelezen aan de indiener van een klacht en door deze laatste ondertekend.
- Een klacht wordt gemeld ten laatste 6 maanden na de feiten.
- Een klacht is nog niet aanhangig gemaakt bij een rechtbank

### **Procedure**

De indiener van een klacht doet in de mate van het mogelijke één of meerdere pogingen om de klacht rechtstreeks te bespreken met de betrokken medewerker/dienst en op die manier te komen tot een oplossing. In de formele procedure zal steeds gevraagd worden of dit gebeurde.

1. Iedere medewerker van MGW is verplicht een mondelinge of schriftelijke klacht binnen een termijn van 5 dagen te melden aan de klachtenbehandelaar.
2. In geval van een mondelinge klacht zal de klachtenbehandelaar ingeschakeld worden om samen met de indiener van de klacht een klachtenregistratieformulier in te vullen.
3. Alle klachten worden gebundeld in een apart klachtenregister. Minstens eenmaal per jaar zijn het klachtenregister en de vermelde klachten voorwerp van bespreking in de Raad van Bestuur. Het verslag van die bespreking wordt bij het register gevoegd.
4. Na melding van de klacht onderzoekt de directeur samen met de klachtenbehandelaar de aard en de ernst van de klacht. De indiener van een klacht en de betrokken medewerker worden gehoord.
5. De directeur beslist over de wijze van verdere afhandeling van de klacht.
6. Deze beslissing wordt binnen de 45 dagen na indiening van de klacht door de directeur / klachtenbehandelaar schriftelijk meegedeeld aan de indiener van een klacht en de betrokken medewerker. Eventueel wordt deze beslissing nog mondeling toegelicht.



## Vragenlijst voor het verslag 2011 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:	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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	1
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	

---

Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	2
	mail:	1
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## **2. Inhoud van de klachten**

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten: 2 ongegronde klachten; 1 deels gegronde klacht
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1 deels gegronde volledig opgelost
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 1 deels gegronde

## **3. Klachtenbeeld 2011**

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Ongegronde klacht 1: Huurder schreef ons klachtenbrief betreft vocht in de woning en garagepoort die niet goed werkt, zij schreef dat wij hiervoor niets ondernemen. Deze huurder nam 1 jaar geleden contact op met ons voor melding vochtprobleem en wij hebben dit ook onmiddellijk opgelost. Voor de garagepoort kregen wij zelfs nooit geen melding binnen. Vanaf eerste melding 1 jaar geleden tot brief nooit geen melding meer binnengekregen. Het vochtprobleem was te wijten aan dakgoot die verstopt was.

Ongegronde klacht 2: Huurder schreef klachtenbrief betreft vocht in de woning. Dit is een dossier die wij nauwkeurig hebben opgevolgd samen met Begeleid Wonen Pajottenland. Huurder nalatend wat betreft verluchten en onderhoud van de woning. Het betreft condensatieproblemen. Wij zijn hier na klachtenbrief terug langs geweest samen met Begeleid Wonen Pajottenland en geen vocht in de woning vastgesteld.

Deels gegronde klacht: Huurder deed melding op onze technische dienst van gebroken glas op zolder waardoor het binnenregende, wij deden melding dat gebroken glas ten laste is van de huurder. Huurder gaat hiermee niet akkoord en mailt ons haar klacht; Wij stelden vast dat de sluithaak van het dakvenster niet aanwezig is wat waarschijnlijk de glasbreuk heeft veroorzaakt. Wij hebben het raam laten vervangen door kunststof zodat breuk niet meer kan optreden.

## **4. Concrete realisaties en voorstellen**

Wat zijn de 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 en gebouwen. Wij stellen alles in het werk om al de problemen op aangepaste wijze te onderzoeken en ook aan te pakken.

## **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: WoonWel

### 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:	7

Aantal onontvankelijke klachten:	0
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	4
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	1
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
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 <b>drager</b>	brief:	4
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Sociaal : 1 (deels gegrond, deels opgelost, andere)

1 (gegrond, opgelost, andere)

Technisch : 1 (gegrond, deels opgelost, andere)

Huur : 1 (ongegrond, andere)

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

1 klacht over geluidsoverlast : Onze maatschappelijk werker is ter plaatste geweest en er werd ook een brief geschreven. Er werd geconcludeerd dat er nogal snel wordt geklaagd (andere aangebouwde buur heeft geen overlast...). Probleem niet echt opgelost, maar blijkbaar toch minder overlast.

1 Sociale klacht over vrouwelijk persoon die in het gebouw rondloopt en 's nachts aanbelt om binnen te raken. Na bevraging blijkt dit "prostitutie" te zijn die al op verschillende plaatsen bij alleenstaande mannen is binnengerakt. Probleem vanzelf opgelost, vermoedelijk door sociale controle en bevraging.

1 ongegronde klacht via huurdersbond over te veel aangerekende huur. Huurder werd per brief ingelicht.

1 gegronde technische klacht over bruin gekleurd regenwater bij nieuwbouwwoning. Fabrikant werd gecontacteerd. Blijkt eigen te zijn aan het gebruikte dakbedekkingsmateriaal voor platte daken . Er werden wel een aantal oplossingen aangeboden om het probleem te verminderen of volledig op te lossen. De betrokken personen werden ingelicht.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

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 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

**Suggesties?**

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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: CVBA WOONZO

### 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:	6

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:	38	



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	38
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	38
	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:	38
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:	34

	fax:	1
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	38
	via kabinet:	4
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	1
	andere kanalen:	

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

5 ongegronde klachten over beleid en regelgeving

38 gegronde en opgeloste klachten

- 6 klachten over externe firma's die werken uitvoeren voor onze maatschappij
- 30 klachten over de eigen technische dienst
- 2 klachten over de dienst boekhouding

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

De vijf onontvankelijke klachten die werden behandeld werden ons kenbaar gemaakt door het departement RWO inspectie/toezicht en het huurderssyndicaat. Deze hadden allemaal te maken met regelgeving (inkomen te hoog voor inschrijving, verzoek tot versnelde toewijzing, afrekening kosten en lasten, ...)

De achtentertig ontvankelijke klachten hadden allemaal betrekking op de werking van de maatschappij. Het merendeel van deze klachten had betrekking op de werking van onze technische dienst. Na melding van de klacht werden deze allemaal behandeld en opgelost binnen een termijn van 0 tot 45 dagen.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 technische dienst van onze maatschappij werd in het jaar 2011 grondig gereorganiseerd. Het eigen personeel werd afgeslankt en er werden externe firma's aangesteld voor diverse diensten, zoals het poetsen van de gemene delen van onze complexen en het groenonderhoud. Hierdoor werd de werkdruk bij onze eigen arbeiders minder groot en worden herstellingen sneller uitgevoerd.

Omdat de uitbesteding van bepaalde diensten ook klachten heeft gegenereerd, zal dit jaar extra zorg worden besteed aan controle van de door deze firma's uitgevoerde werken, zodat de kwaliteit van het geleverde werk wordt geoptimaliseerd en klachten tot een minimum worden herleid.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2011 werd al een bepaalde vorm van klachtenbehandeling toegepast, doch een meer verregaande uitwerking is noodzakelijk. Begin 2012 zal daarom werk worden gemaakt van een interne procedure zodat problemen eerder worden vastgesteld en oplossingen sneller uitgewerkt kunnen worden.

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Geen suggesties.

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Huisvestingsmaatschappij cv Zonnige Kempen

### 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:	1
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	6
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	1

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	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:	4
	mail:	3
	telefoon:	2
	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

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

- centrale verwarming / elektriciteit: gegrond, opgelost, te lange behandeltermijn
- geschiktheid van de woning / omgeving:
  - 1 dossier: gegrond, onopgelost, andere
  - 1 dossier: deels gegrond, deels opgelost, andere
  - 1 dossier: gegrond, deels opgelost, andere
  - 1 dossier: deels gegrond, opgelost, andere
- probleem m.b.t. kandidaat-huurders: ongegrond
- probleem m.b.t. huurder: onontvankelijk (regelgeving)

## 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 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?

Klachtenprocedure dient verder uitgewerkt te worden.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

## Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

/

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is

verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

**12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**

**13 Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

**14 Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

**15 Respect 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:

ZUID-WEST-VLAAMSE SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ (9920)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	22 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 onontvankelijke klachten:	4	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

*De gegevens hieronder over de drager en het kanaal van de klachten zijn facultatief in te vullen*

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	1

	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	2
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

### Sociale klacht - domiciliefraude

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond	0
	deelsgegrond	1
	ongegronnd	0
Aantal gegronde en deel 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 ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere	0

### Technische klacht ten laste van verhuurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond	1
	deelsgegrond	2
	ongegronnd	0
Aantal gegronde en deel 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 ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet correcte beslissing:	0

Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere	1

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

Zie bijlage 1

### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?  
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Geen wijzigingen t.o.v. vorige jaren.

### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

/

### Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

/

## Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

**2 Afdoende motivering**

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

**6 Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

**7 Actieve dienstverlening**

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

**8 Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

**9 Vlotte bereikbaarheid**

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 **Efficiënte coördinatie**

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 **Respect 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 de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij:

ZUID - WEST - VLAAMSE SOCIALE HUISVESTINGSMMAATSCHAPPIJ (9920)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>3</b>

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 - 45 dagen	1
	meer dan 45 dagen	0
	gemiddelde	1

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b>	<b>0</b>
--	----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0

<b>Aantal ontvankelijke klachten</b>	<b>3</b>
--------------------------------------	----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond:	2
	Deels gegrond:	1
	Ongegrond	0

<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing</b>	Opgelost:	1
	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:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Volledige lijst	Aantal
Overeenstemming met recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	Brief:	2
	Mail:	1
	Telefoon:	0
	Fax:	0
	Bezoek:	0



Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	3
	Via kabinet:	0
	Via Vlaamse ombudsdienst:	0
	Via georganiseerd middenveld:	0
	Andere kanalen:	0

**2. klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën**

**Technische klacht ten laste van aannemer**

aantal klachten van deze categorie volgens mate gegrondheid

gegrond

2
1

deels gegrond

ongegrond

aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing

opgelost

1
2

deels opgelost

onopgelost

Verdeling vd gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens ombudsnorm

niet-correcte beslissing

3

te lange behandeltermijn

ontoereikende informatieverstrekking

onvoldoende bereikbaarheid

onheuse bejegening

andere

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die U behandeld hebt in 2011

Nummer	Datum	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Oorzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
--------	-------	------	---------------	----------------	------	---------	---------	---------------	-------------------	--------------	-------------	--------------------------

	Gemeld door											
1	12/09/2011	Technisch	brief	Ben	technische klacht nog uit te voeren werken na V.O.				aannemer	Ontvankelijk	Deels Gegrond	
	koper											

Klacht gaat over

Kortrijk, Hugo Verriestlaan 62 - Caveye Carl

Repliek

klacht wordt bevestigd en behandeld

Nieuwe werkbon

Ten laste van

aannemer

Status klacht

klacht is in behandeling

Datum status

Acties

Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar	Status actie
12/09/2011	externe klachtenbehandeling	telefoon		ben	ontvangstmelding	klacht is in behandeling
03/01/2012	externe klachtenbehandeling	bezoek		ben	aannemer bereidt oplossing voor	klacht is in behandeling

Nummer	Datum	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Oorzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
--------	-------	------	---------------	----------------	------	---------	---------	---------------	-------------------	--------------	-------------	--------------------------

	Gemeld door											
2	14/09/2011	Technisch	brief	Ben	technische klacht nog uit te voeren werken na V.O.				aannemer	Ontvankelijk	Gegrond	
	koper											

Klacht gaat over

Desselgem, Gewad 13 - Deleersnyder Stijn

Repliek

klacht wordt bevestigd en behandeld

Nieuwe werkbon

Ten laste van

aannemer

Status klacht

klacht is afgehandeld

Datum status

16/11/2011

Acties

Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar	Status actie
14/09/2011	externe klachtenbehandeling	tel		ben	ontvangstmelding	Klacht is in behandeling
26/09/2011	externe klachtenbehandeling	tel		ben	aannemer bereidt oplossing voor	Klacht is in behandeling
16/11/2011	externe klachtenbehandeling	bezoek		ben	aannemer ging ter plaatse	klacht is afgehandeld

Nummer	Datum	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Oorzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
3	14/12/2011	Technisch	e-mail	Ben	technische klacht voeg van 1 cm tussen raam en vloer koper				aannemer	Ontvankelijk	Gegronnd	

Klacht gaat over

Lendelede Haverveld 1 - Van Speybroek

Repliek

klacht wordt bevestigd en behandeld

Nieuwe werkbon

Ten laste van

aannemer

Status klacht

klacht is in behandeling

Datum status

Acties

Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar	Status actie
14/12/2011	externe klachtenbehandeling	tel		ben	ontvangstmelding	klacht is in behandeling
14/12/2011	externe klachtenbehandeling	email	aannemer	ben	aannemer per schrijven aangemaand	klacht is in behandeling
19/12/2011	externe klachtenbehandeling	bezoek	aannemer	ben	aannemer per schrijven aangemaand	klacht is in behandeling

#### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke Concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

#### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult U alleen in als U in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011

met klachtenbehandeling begonnen is.

#### Suggesties?

Als U suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt U die hier noteren.

## Vragenlijst voor het verslag 2011 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:  
cv Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij  
Struikheidelaan 2, 2070 Zwijndrecht

### 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 <b>ontvankelijke</b> klachten:	2
---------------------------------------	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	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:	3
	mail:	
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3 <sup>(*)</sup>
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1 <sup>(*)</sup>
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

<sup>(\*)</sup> 1 klacht ontvangen via burger en tevens gelijktijdig vanwege de Vlaamse ombudsdienst

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

NB: ZHM ontving in totaal 3 klachtenbrieven.

1 van de 3 klachtenbrieven ging over 3 verschillende categorieën van klachten.

Klachten m.b.t. uitgevoerde/uit te voeren herstellingswerken aan de woning:

aantal klachten: 2

waarvan: 2 deels gegrond

aantal opgeloste klachten: 2

ombudsnorm: te lange behandeltermijn

Klachten m.b.t. huurprijsberekening:

aantal klachten: 1

waarvan: 1 ongegrond

ombudsnorm: geen

Klachten m.b.t. burenhinder:

aantal klachten: 1

waarvan: 1 ongegrond

ombudsnorm: geen

Klachten m.b.t. inschrijving in het register der kandidaat-huurders:

aantal klachten: 1

waarvan: 1 ongegrond

ombudsnorm: geen

### 3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2011.

#### Brief dd. 19/04/2011 vanwege huurders - F. Timmermansstraat 3 te 2070 Zwijndrecht

Deze klacht was deels gegrond.

Het ging hier om een condensatieprobleem in de slaapkamer waaromtrent huurder en verhuurder verschilden van mening (m.b.t. oorzaak van het vochtprobleem).

Om verdere discussies te vermijden werd er beslist om het raam in de slaapkamer te vervangen.

Het probleem werd zo opgelost.

#### Brief dd. 18/08/2011 vanwege huurders - P. Coplaan 56 te 2070 Zwijndrecht

Deze klacht was deels gegrond.

Huurders meldden ons 3 verschillende klachten:

##### M.b.t. burenhinder:

- ze ondervonden hinder en schade ten gevolge van de verbouwingen bij de burens (eigenaars) = ongegrond

##### M.b.t. huurprijsberekening:

- ze betwisten de juistheid van de huurprijsberekening = ongegrond

##### M.b.t. uitgevoerde/uit te voeren herstellingswerken aan de woning:

- **zolderluis** = deels gegrond

Het zolderluis werd voorheen al hersteld in akkoord met huurder, achteraf in klachtenbrief kwam de medehuurder hier op terug en was niet tevreden met de uitgevoerde herstelling.

Om alle discussies te vermijden werd er beslist om het zolderluis volledig te vervangen.

- **voordeur** = deels gegrond

De voordeur zou onvoldoende afsluiten.

Om alle discussies te vermijden werd er beslist om de voordeur te vervangen.

- **vochtprobleem in kelder** = ongegrond

Na verschillende controles door onze aannemer werd er vastgesteld dat het niet om een vochtprobleem ging maar om afschilferende verf.

- **lek aan plat dak in keuken** = deels gegrond

Wegens overbelasting van de aannemer ging deze met vertraging over tot nazicht/herstelling.

#### Brief dd. 19/08/2011 vanwege huurder - Kamillelaan 34/4 te 2070 Zwijndrecht

Deze klacht was ongegrond.

Deze huurder staat ingeschreven in het register der kandidaat-huurders met het oog op herhuisvesting.

Hij wenst voorrang te krijgen op basis van zijn invaliditeit.

In zijn kandidatuur had betrokkene geen enkele woning aangeduid die specifiek is aangepast aan mindervaliden (en geniet dus geen voorrang op basis van art. 19 1° van BVR dd. 12/10/2007).

### 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?

NVT

### 5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2011 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 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](#)